

附件 1

住宅物业服务质量星级评价评分标准

企业名称:

项目名称:

总 分					
服务内容	考核内容	规定 分值	初评 分值	市评 分值	省评 分值
一、专家评审部分		60			
(一) 基本管理服务		10			
基础 资料	1. 物业用房及设备设施清单 2. 竣工图纸资料 3. 竣工验收交接清单资料 4. 物业产权资料 5. 设施设备安装、使用和维修保养技术资料 6. 各单项工程竣工验收证明材料 7. 业主入户档案基本信息资料 8. 历次交接清单资料 9. 档案分类规范, 有目录查阅方便	1			
管理 制度	建立健全各项管理制度、岗位工作标准及应急预案等, 有 落实措施	1			
人员 要求	1. 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 2. 专业岗位操作人员按规定持有岗位证书(包括项目负责 人、消防控制室值班操作人员、电梯维修人员、高低压电工等)	0.5			
	1. 不同岗位服务人员分类统一着装, 佩戴工作标志 2. 服务人员态度热情耐心, 举止文明礼貌, 解答问题及时 准确	0.5			
现代 化 管 理	开展小区智慧物业服务, 在电梯、消防、给排水等重要设 施设备应当安装传感器, 在小区周界、出入口、停车场(库) 等公共区域安装智能设备等	1			
信 息 公 开 内 容	1. 收费、财务管理等方面执行有关规定 2. 在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监管公示 栏, 如实公布项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉 电话、服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设 施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分 摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维保 支出情况等信息	1			
	24 小时值班, 设立服务电话, 接受业主(使用人)对物业 服务报修、问询、投诉等各类信息的收集和反馈, 并及时处理, 有记录	1			

维修资金和公共收益管理	1. 制定维修资金申请、使用相关制度，记录完整，维修资金使用情况及及时向业主公布 2. 维修资金使用应符合有关规定，无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为	1			
	1. 公共收益单独设账，接受街办（乡镇）监管 2. 公共收益使用应符合有关规定，无侵占挪用等违规行为 3. 每年向业主如实公开公布公共收益收支情况	1			
承接查验手续	1. 物业承接查验协议 2. 房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录 3. 房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录 4. 物业保修相关资料 5. 其它有关文件	1			
报到、备案制度	1. 物业企业、物业服务合同、项目负责人属地县级主管部门备案 2. 项目负责人到街办、社区报到	1			
（二）建筑物管理 房屋共用部位管理		7			
标识管理	1. 管理区域主出入口设有门禁系统、平面示意图 2. 设有警示标识、温馨提示规范清晰 3. 楼幢、单元（门）、户门等规范、清晰	2			
共用部位	1. 符合规划，无违章搭建、无擅自改变用途现象 2. 定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录，功能正常	3			
装饰装修管理	1. 装饰装修符合规定，并签订装饰装修管理服务协议，装修管理资料分户存档，查验记录完整 2. 书面告知装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示 3. 装修垃圾定点堆放，定时清运	2			
（三）共用设施设备管理		16			
基本要求	1. 设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确记录并提供有效期内的岗位证书 2. 设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理 3. 制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施 4. 设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急处理等记录完整 5. 共用设施设备保持清洁 6. 制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施 7. 制定设施设备应急预案，定期培训演练并有记录 8. 操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范	2			

共用管线、管道管理	1. 无临时管线（确有需要的必须要有书面申请和记录） 2. 排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录 3. 化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象并保持其标识完整，路面井盖无缺损，井盖表面标志清晰	2			
设备机房管理	1. 设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗、锁具完好、有效 2. 设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置 3. 值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整 4. 设施设备管线标志清晰 5. 设备机房整洁、无杂物堆放 6. 设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀 7. 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施 8. 设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求 9. 设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内 10. 未发生过重大管理责任事故	2			
强电系统管理	1. 供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整 2. 停、送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度 3. 安全警示牌配置齐全 4. 供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，年检合格 5. 后备电源设备定期检测，符合应急使用要求	1			
弱电系统管理	1. 中控室实行 24 小时值班制度，监控设备显示时间准确 2. 值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录 3. 监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查 4. 系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求	1			
消防系统管理	1. 消防设施设置平面图、安全疏散示意图按幢设置在楼层明显位置 2. 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常 3. 消火栓、自动喷水灭火系统、气体灭火系统能够正常启用 4. 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整 5. 温感、烟感、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、维修养护记录完整 6. 疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门（含闭门器）应齐全、完好、有效 7. 对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理	2			

电梯系统管理	1. 合格证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置 2. 对电梯维保单位的作业实施监督管理 3. 电梯巡视检查、维修养护记录完整 4. 电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全且环境温度、湿度值在规定范围内 5. 电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置 6. 电梯按物业服务合同的约定时间运行 7. 电梯出现故障或险情，管理人员接到报修后应在 30 分钟内到达现场	2			
给排水系统管理	1. 二次供水水质定期检测，符合卫生标准并公示 2. 给排水系统设备完好、运行正常 3. 设备巡视检查、维修养护记录完整 4. 生活水箱实行双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩周边无污染源 5. 生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整 6. 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰 7. 设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染 8. 通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象	2			
避雷系统管理	1. 配备避雷设施位置平面图 2. 避雷设施定期检查、维护，接地电阻测试记录完整	1			
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 3. 通过管理创新、技术改造，达到明显节能效果有书面分析材料	1			
(四) 秩序维护		8			
安全管理	1. 主出入口实行 24 小时值班 2. 监控系统、门禁系统正常运行	2			
	3. 危及人身、财产安全部位应当有具体的危险防范措施及相应的应急预案 4. 消防设施设备完好有效，可随时启用 5. 安全疏散通道、消防车通道等畅通，无杂物堆放、无违章占用 6. 按规定定期进行消防安全宣传，每年组织开展不少于两次的消防培训演练，并登记造册 7. 机动车停车场管理责任明确，车辆进出有登记 8. 非机动车集中停放管理，并配备电动自行车集中停放充电需求，无违规停放或充电行为 9. 根据有关规定、标准建立志愿消防队或微型消防站	6			

(五) 环境服务管理			5			
卫生 消杀	1. 卫生设施完备、定期卫生消毒，实施垃圾分类管理，日 产日清 2. 共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物 3. 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录		5			
(六) 绿化管理			7			
绿化 养护	1. 制定绿化养护计划和安全防护管理措施并落实 2. 设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行 挂牌管理 3. 植物长势良好，修剪整齐美观；无病虫害、践踏、占用 现象 4. 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工 具台帐完善		7			
(七) 社区治理			7			
党建 引领	1. 物业企业成立党组织 2. 积极参加街道、社区各项开展工作并接受指导监督 3. 积极参加“美好家园小区”创建活动		4			
社区 服务	开展居家社区养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪 等服务的，每项 0.5 分，累计最高 3 分		3			
(八) 荣誉表彰						
表彰 获奖	1. 国家表彰	累计最高 3 分	3			
	2. 省级表彰		2			
	3. 物业企业参加省级物业管理职业技能 大赛（累计最高 2 分）	一等奖	2			
		二等奖	1.5			
		三等奖	1			
二、业主满意度调查部分			40			
合同 履约	1. 服务质量评分 2. 服务态度评分		30			
	3. 质价相符评分		10			