

## 附件 1

# 住宅物业服务质量和星级评价评分标准

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） 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			
	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	0.5			
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 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			
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 对电梯维保单位的作业实施监督管理</li> <li>3. 电梯巡视检查、维修养护记录完整</li> <li>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</li> <li>5. 电梯轿厢、井道内清洁; 消防电梯底坑应有排水装置</li> <li>6. 电梯按物业服务合同的约定时间运行</li> <li>7. 电梯出现故障或险情, 管理人员接到报修后应在 30 分钟时间内到达现场</li> </ul>	2		
给排水 系统 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 二次供水水质定期检测, 符合卫生标准并公示</li> <li>2. 给排水系统设备完好、运行正常</li> <li>3. 设备巡视检查、维修养护记录完整</li> <li>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</li> <li>5. 生活水箱定期清洗、消毒, 操作人员持证上岗并记录完整</li> <li>6. 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰</li> <li>7. 设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染</li> <li>8. 通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象</li> </ul>	2		
避雷 系统 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 配备避雷设施位置平面图</li> <li>2. 避雷设施定期检查、维护, 接地电阻测试记录完整</li> </ul>	1		
节能 降耗 计划与 措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 建立能耗定期监控、统计、分析制度</li> <li>2. 制定节能降耗计划与实施方案</li> <li>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</li> </ul>	1		
<b>(四) 秩序维护</b>		8		
安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 主出入口实行 24 小时值班</li> <li>2. 监控系统、门禁系统正常运行</li> </ul>	2		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>4. 消防设施设备完好有效, 可随时启用</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>7. 机动车停车场管理责任明确, 车辆进出有登记</li> <li>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</li> <li>9. 根据有关规定、标准建立志愿消防队或微型消防站</li> </ul>	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，重点树木品种实行标牌管理 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		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		