

达标创建

主讲人 石益青

石益青

执有全国物业管理经理岗位证书，并于2010年取得首批全国物业管理师资格证书。于2001年加入河北恒辉物业，是恒辉物业创始人之一。2012年-2013年任北京戴德梁行物业管理有限公司石家庄分公司高级经理。2009年起任河北省住宅与房地产业协会监事会监事，同时任《河北物业管理》杂志主编。2013年至今任河北省物业管理行业协会秘书长。

河北省物业管理专家库成员，石家庄市物业管理专业库成员，物业管理行业培训导师，石家庄市桥西区人大代表。





目录

01

标准与条件

02

操作程序

03

基本要点

04

考核标准与评分细则

05

迎检

06

物业管理相关政策法规



01 标准与条件

1 申报“河北省标准化项目”的条件

1.1 应符合城市规划建设要求，配套设施齐全。

住宅小区、工业区建筑面积在5万平方米以上，别墅2万平方米以上，大厦2万平方米以上且非住宅建筑面积占60%以上，入住率或使用率达80%以上。

1.2 申报项目为独立的物业管理区域，且物业服务企业已完成物业服务合同备案；

1.3 由1家物业服务企业实施物业管理1年以上，该企业具备独立法人资格；

1.4 获得市级标准化示范项目或市级物业管理优秀（住宅小区、大厦、工业区）称号1年以上；

1.5 申报项目2年内未发生重特大安全责任事故、重大投诉及业主重大集体上访事件；

1.6 申报项目在1年内未发生《河北省物业管理行业行规行约》规定的禁止性行为。

1.7 申报企业为本会会员单位；

1.8 申报项目及企业无重大失信记录。

2 申报“河北省物业管理十佳项目”的条件

- 2.1 参评项目应当符合城市规划建设要求，配套设施齐全。
- 2.2 参评住宅小区建筑面积在8万平方米以上，别墅2万平方米以上，大厦3万平方米以上且非住宅建筑面积占60%以上，入住率或使用率达85%以上。
- 2.3 申报项目为独立的物业管理区域，且物业服务企业已完成物业服务合同备案；
- 2.4 获得省级标准化示范项目或全省物业服务优秀住宅小区（大厦、工业区）称号1年以上。
- 2.5 申报项目2年内未发生重特大安全责任事故、重大投诉及业主重大集体上访事件。
- 2.6 申报项目在1年内未发生《河北省物业管理行业行规行约》规定的禁止性行为。
- 2.7 申报企业为本会会员单位。
- 2.8 申报项目及企业无重大失信记录。

3 申报条件

- 3.1 申报参评“河北省物业管理标准化项目”和“河北省物业管理十佳项目”的物业服务企业，应提交该项目已备案的《办理结果通知书》，未完成物业服务合同备案的物业项目不得参评。
- 3.2 申报“河北省物业管理标准化项目”和“河北省物业管理十佳项目”时，应在物业区域显著位置向全体业主公示，公示内容包括：关于物业管理项目参评事项、考评工作计划及方案。
- 3.3 征求业主委员会同意支持。

4 申报程序

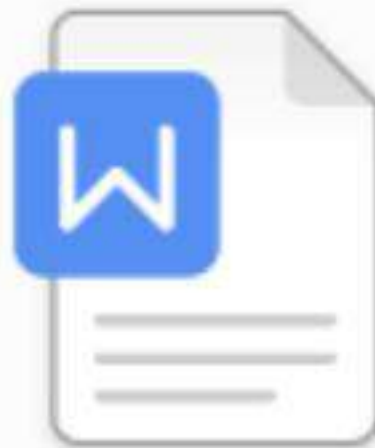
1. 市物业管理协会根据申报条件择优选拔申报项目，并按照《河北省物业管理标准化项目考核标准及评分细则》《河北省物业管理十佳项目考核标准及评分细则》进行预审预验；并于8月20日前将预审预验合格项目推荐至本会。
 2. 现场考核专家组将于9、10月份对预审预验合格的申报项目进行现场考核，并作出是否通过“河北省物业管理标准化示范项目”、“河北省物业管理标准化达标项目”、“河北省物业管理十佳项目”的决定。
 3. 公示：通过考核的项目将在本会网站进行公示。
 4. 认定：公示期满后，对无异议的项目名单予以认定，并正式公布。
- 注：考核工作不收取费用。

5 “河北省物业管理标准化项目” “河北省物业管理十佳项目”

申报资料



河北省物业管理
标准化项目申报
表



河北省物业管理
十佳项目申报表

6 标准的内容

河北省标准化示范项目按不同物业类型分为三种:住宅小区、大厦、工业区。

住宅小区的标准内容分为8个大项39小项:基础管理服务、客户服务、房屋共用部位管理与维护、共用设施设备管理、公共秩序维护、环境管理服务、创新服务及经营效益。

大厦和工业区的标准各有8个大项40小项,基础管理服务、客户服务、房屋共用部位管理与维护、共用设施设备管理、公共秩序维护、环境管理服务、创新服务及经营效益。

7 标准的实施

“河北省物业管理标准化项目”、“全省十佳小区项目”物业管理项目的考评工作，由省物业协会每年进行一次。



02 操作程序

前期介入

(1) 参评项目的选择

一般来说，选择参评项目主要应考虑以下因素：

a、委托方的要求



如果委托物业管理合同中约定要创建达标且项目自然条件符合申报要求，就必须进行创建达标。

b、企业规范管理、提升品牌的自身要求



如果企业希望通过参加创建达标提升管理水平，提高企业知名度，就应选择项目参与创建考评。

C、积极参评



企业在管项目中如有基础条件好、符合申报条件的，应积极参加创建考评活动。



(2) 企业调配资源



领导重视

企业领导对创建达标工作关注、支持、指导的程度关系到创建达标的成效。因此，企业主要领导应在创建的各个阶段予以高度重视，并要求机关相关部门经常到参评项目现场检查、指导，确保创建工作按计划进行。

组织保证

为了加强对创建达标工作的领导，企业应成立由公司领导挂帅、机关有关部门负责人和创建达标项目负责人共同参加的创建达标领导小组；并指定一个部门作为创建主要责任部门。各参评项目亦应相应建立以负责人为首的创建工作小组，明确分工，责任到人。至此，企业便形成一个完整的系统工作网络，从组织上保证了创建达标工作的顺利进行。

公司整体创建达标评选推进计划

序号	计划内容	完成期限	责任部门
1	制定评优推进计划、工程整改计划	1月	
2	确定公司整体创建达标评选推进计划	2月	
3	召开创建达标评选启动大会	2月	
4	物业管理标准化示范项目考评专项培训	2月	
5	“全省十佳”项目参观交流	3月	
6	参评项目自查、整改	3月	
7	公司第一阶段检查	3月	
8	创建达标整改阶段（按照评优推进计划、工程整改计划实施整改）	3-7月	

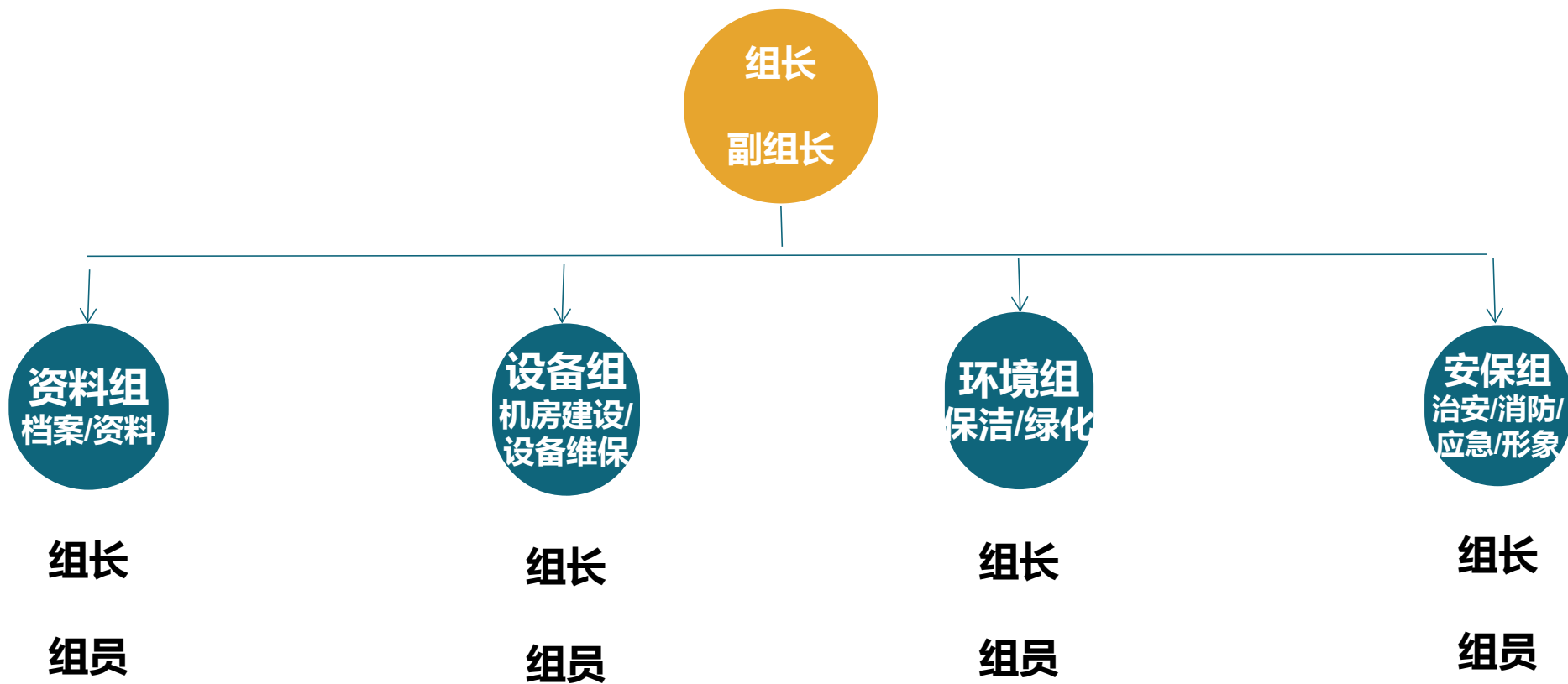
公司整体创建达标评选推进计划

序号	计划内容	完成期限	责任部门
9	公司第二阶段检查	6月	
10	确定迎检路线	7月	
11	外请专家组现场指导	8月	
12	公司第三阶段检查	8月	
13	确定迎检资料（PPT介绍和汇报资料等）	9月	
14	迎接专家组现场评审	10月	

创建达标评选领导小组



创建达标评选领导小组



创建达标评选领导小组职责



(1) 

组建河北省标准化项目、十佳项目评选小组；

(2) 

全面负责创建达标评选工作；

(3) 

监督各项工作的执行及完成情况；



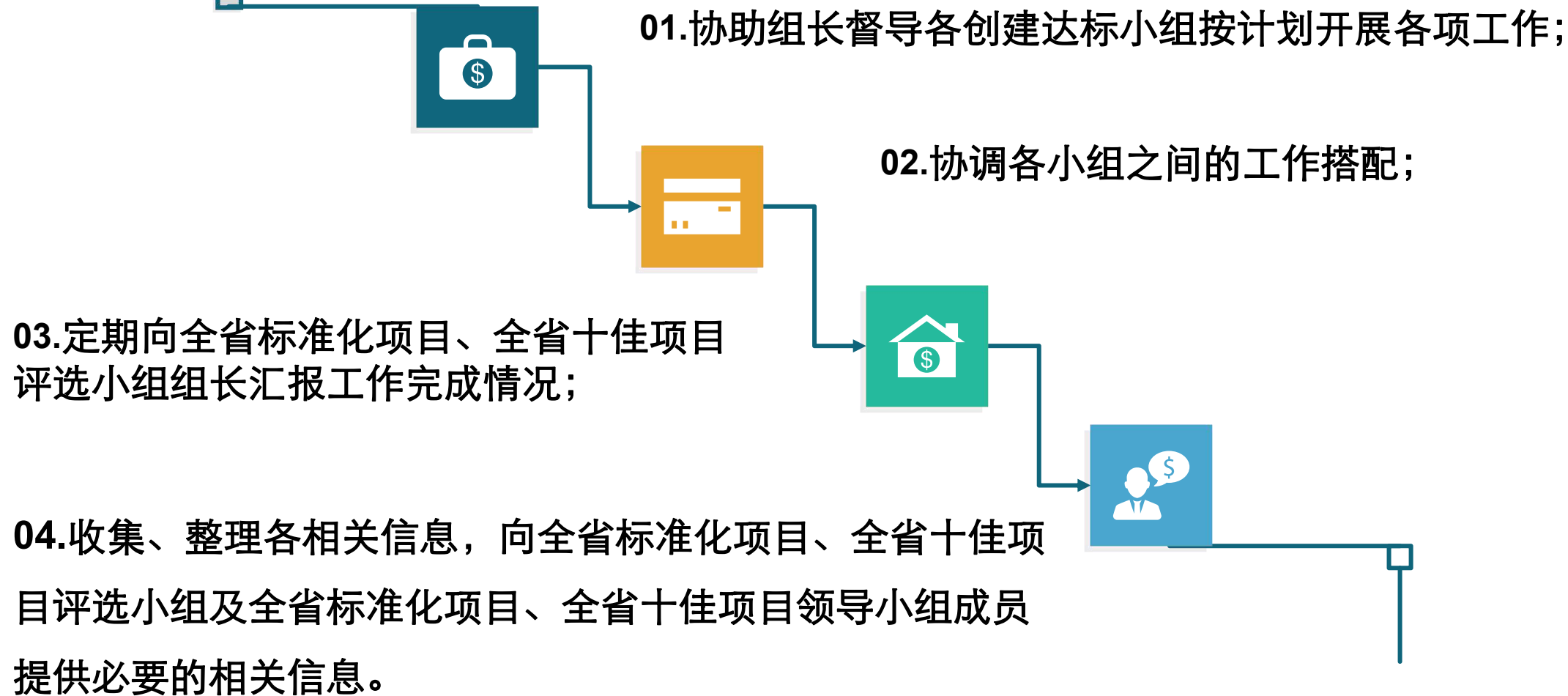
(4) 

定期向公司河北省标准化项目、十佳项目领导小组汇报工作进度；

(5) 

负责外联负责外联工作，如：社区、派出所、城管等管理处所在地政府职能部门，及本次评选过程中各参评项目的沟通和交流等。

创建达标评选领导小组职责



创建达标评选领导小组职责

资料组



按要求建立管理处档案室；



确定全省标准化项目、全省十佳项目评选总目录，并组织协调各小组收集档案资料；



分类汇总存入档案室各类文件，并编制相关目录；



基础资料、原始资料的收集、整理；



评优标准中相关条款的筹备和落实。

创建达标评选领导小组职责

设备组

- (1) 协助资料组收集整理本小组范围内的资料;
- (2) 标准化机房建设;
- (3) 设备、设施维保记录;
- (4) 完善各项工程管理制度;
- (5) 监督外委检测的实施和结果;
- (6) 服务供方通报和协调;
- (7) 评优标准中相关条款的筹备和落实。



创建达标评选领导小组职责

环境组

- (1) 协助资料组收集整理本小组范围内的资料；
- (2) 日常保洁管理；
- (3) 管理处公共区域消杀；
- (4) 垃圾房及垃圾收集点区域管理；
- (5) 日常绿化管理；
- (6) 绿化消杀管理；
- (7) 服务供方通报和协调；
- (8) 评优标准中相关条款的筹备和落实。

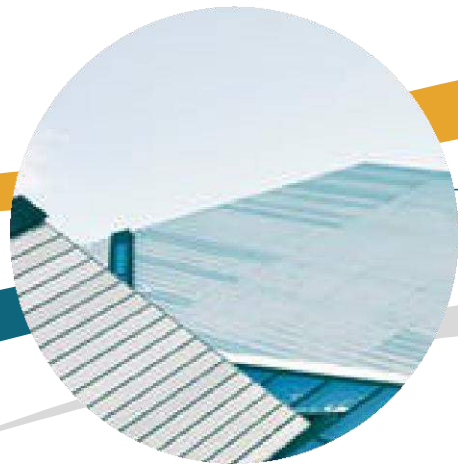


创建达标评选领导小组职责

安保组

- (1) 协助资料组收集整理本小组范围内的资料;
- (2) 秩序维护队伍建设;
- (3) 员工后勤管理 (备勤室、宿舍等)
- (4) 消防系统完好及运行;
- (5) 安防系统完好及运行;
- (6) 应急管控及宣传;
- (7) 公共管理制度的宣传、执行;
- (8) 交通系统完好及运行;
- (9) 评优标准中相关条款的筹备和落实。



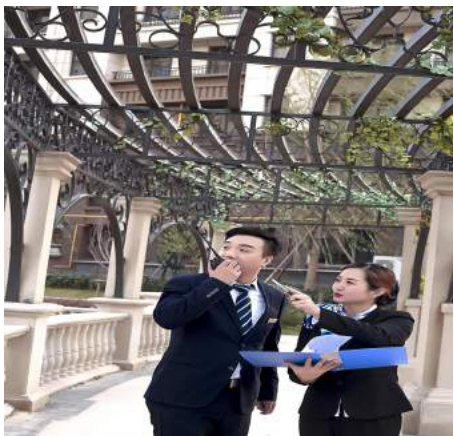


人员培训

创建十佳、标准化项目几乎涉及到参评项目管理服务工作的全部内容，必须对员工进行贯彻标准培训，让每位员工都清楚创建的目的意义，明确创建十佳、标准化示范项目的任务和要求，了解考评标准的内容及本人在创建工作中担任的角色。只有把全体员工的积极性、创造性充分调动起来，创建十佳、标准化示范项目工作才有坚实的群众基础。

激励机制

创建十佳、标准化项目工作具有时间紧、任务重、标准高、要求严的特点。为了确保创建十佳、标准化示范项目的顺利实现，企业可采用相应的激励机制，如把创建工作成果与员工职位升降和奖金双挂钩等。尤其是进入项目初评阶段后，对整改的项目，要落实责任部门、负责人；对整改时间、整改效果作出明确规定并进行控制。这样，才能有效地激发各级组织和全体员工的创建热情和积极性。



填写、呈送申报表

企业确定参评项目后,应到当地行业协会领取申报表,并按照规定时限填写报送到指定的接收部门。



注意收集申报信息

一般情况下,行业协会会在每年年初就当年的创建达标考评工作发出通知。企业可根据通知要求进行申报,并主动与行业协会取得联系,了解当年考评工作安排,避免因信息不灵而漏报。



逐级申报

企业的申报程序是由低级向高级进行的,一般来说应从区优起步,每通过一级考评验收后,再申请参加高一个级别的达标考评。

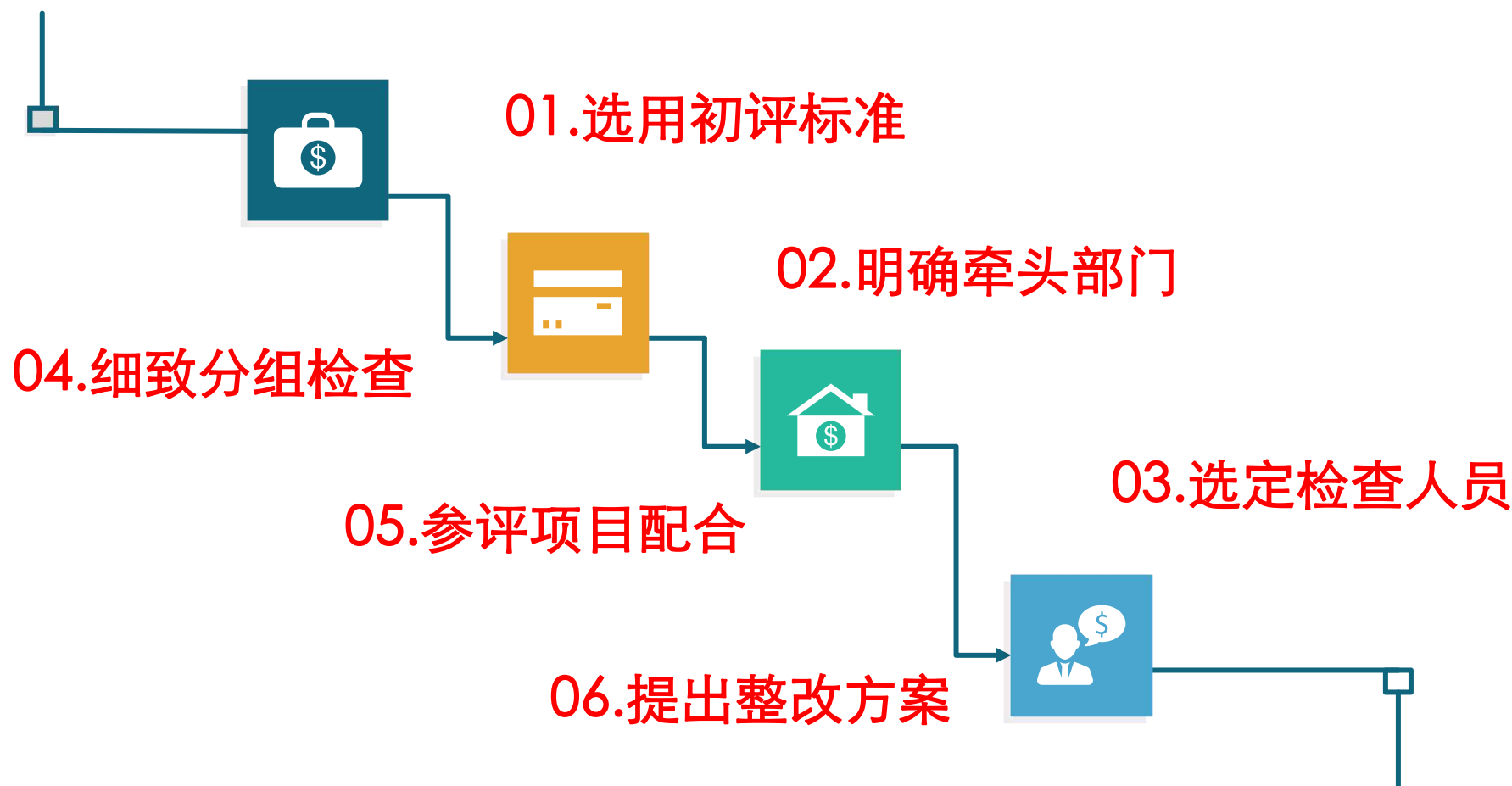


跟踪申报结果

行业协会收到创建达标申请之后和组织检查考评之前,会对企业及申报项目的资格进行审查,确认参评资格。企业应注意跟踪资格确认结果。

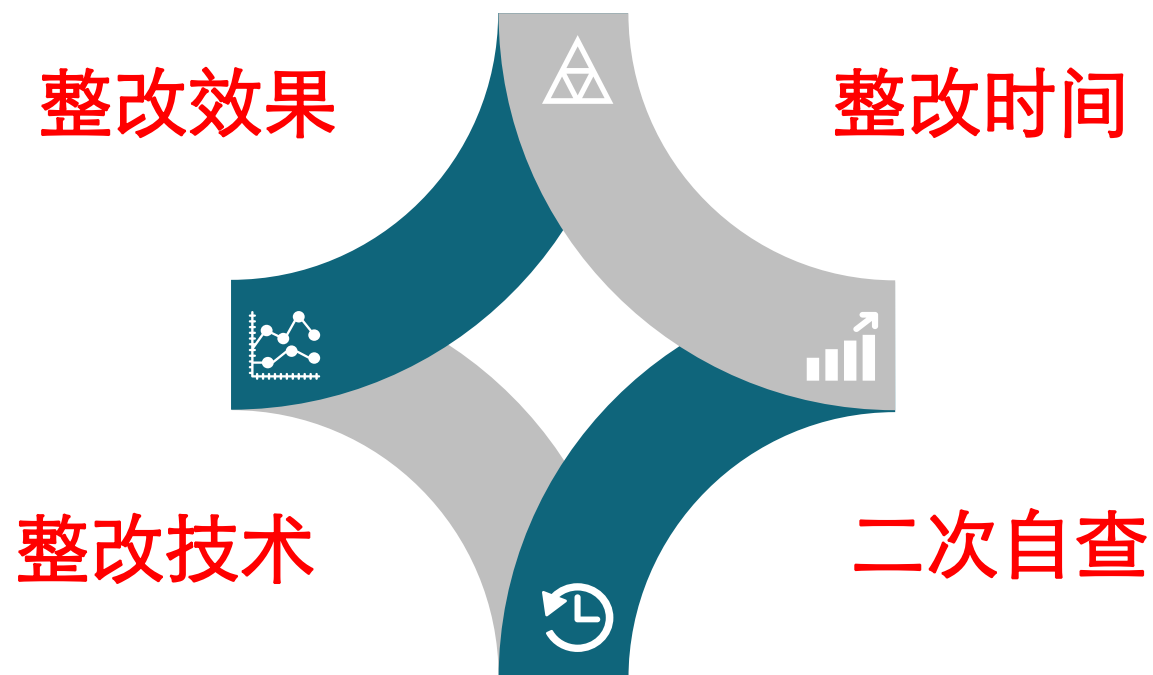
内部评定

在确定创建标准化、十佳项目之后，企业应当立即组织相关部门和人员对其进行全方位的综合检查，对创建标准化项目、十佳项目进行初次评定。



项目持续改进

从项目初评到缺陷整改，其过程的长短和效果的优劣是由企业实力决定的。检查人员的水平、能力和态度决定着发现问题的数量和频次，而企业资源则决定着缺陷的整改程度及结果。在整改过程中应考虑以下问题：



软件准备

完善软件和整改硬件构成了创建达标工作的主题，这两项工作贯穿于创建达标的整个过程，但在不同的阶段侧重点不同。前期准备阶段以**软件**为主，后期整改和巩固阶段以**硬件**为主。

软件是企业为保证管理、服务有效运行，维持物业正常运行而采取的行为。这种行为包括：收集资料、引用法规、编制制度、实施活动等。创建过程中软件准备主要是**迎检资料**的准备，即：将考评标准的全部内容转化成相关主题的资料。在这一过程中涉及到档案整理、制度编制、文件修订、表格制作、数据处理、图文记录等。

硬件准备

全员参与
周密计划

1

具有全局观念

2

加强计划性

3

注意跟踪检查、督导

实施的细节与注意事项

“河北省物业管理标准化、十佳项目”标准对硬件达标的要求作了总体的描述，下面对共用设施设备管理的实施细节与注意事项进行说明：

1.共用设备 共用设备包括供电、给排水、电梯、消防、治安监控等设施设
备。在硬件准备中，首先应检查共用设备能否正常运行，这是创建考评中的重点，
也是创建硬件准备工作的重点。其次是检查设备设施安全防护措施是否齐备。例
如：设备运行环境(温度、湿度等)是否符合要求；配电系统接地是否可靠；设备房
内配备的消防设施在数、质量上是否足够；水池、水箱入孔和通气孔有否安沙网
等。再次是检查设备房的环境。包括设备房内无杂物；地面墙面平整；通风满足
要求，设备油漆完整、无锈迹；标识、标牌清晰；管理制度、操作规程上墙；配
电房、水泵房和消防中心等绘有系统图等。



2.供电设施设备

供电设备包括进线高压电缆、高压环网柜、变压器、低压配电柜、电缆、发电机等；供电设施包括配电房、电缆井、发电机房等。

(1) 配电房

防鼠措施：挡鼠板60cm高，表面光滑，材质坚硬。电缆穿墙孔应规则，并用防火材料封闭。

防水措施：电缆沟内没有积水。配电房若地势较低，应在门口建门槛，可代替防水挡板。

防虫措施：对于有窗通往室外的，应有细纱窗。

防火要求：配电房房门为甲级防火门并配有闭门器，防火门可自动关闭。在易于发现和提取的位置配有灭火器(适用于扑灭电器火灾)和CO2灭火系统。

机房：整洁，无杂物；地面、墙面平整、干净；高压、低压操作工具摆放整齐、有序。

配电柜：柜面清洁无灰尘，指示灯指示正常，开关状态正确，联络开关机械连锁、电器连锁工作正常，柜门关闭严密，抽屉式开关柜要求推入或拉出灵活，其机械闭锁可靠。柜内无明显灰迹，各连接件螺丝紧固，电缆标识正确，母排绝缘层完好，项序标识正确，各计量表(电能表,电流表,电压表)计量正确。电容补偿柜工作正常，功率因数0.90以上。

标识正确：配电房有标识，设备编号与设备统计表中一致，开关柜功能标识正确，指示灯标识正确，附属工具有标识，有高压危险标识，配电房有高压系统图、低压系统图。

安防：配电房接地排呈环状，安装要“横平竖直”，油漆黄绿相间。配电柜柜体接地良好，配电柜前后铺有绝缘胶皮。

(2) 发电机房

机房环境：机房环境整洁，无灰尘；发电机无锈迹、脱漆,有防噪音措施。

发电机：转换开关处于自动状态；发电机手动、自动可以启动；无漏油、渗油和漏烟现象，运转时各指示仪表指示正常。

安全防护：喷雾(CO2)系统正常，配备灭火器(可扑灭油、电器火灾)，油箱底部有沙池 并有干沙。

创建标准化、十佳项目通过以上方式对标准加以理解，确保项目的硬件环境能够达到相关要求，以保证硬件准备工作的完成。



03 基本要点

考评组织机构

1.1 河北省物业管理标准化示范、达标项目

- ◆ 河北省物业管理行业协会负责物业管理标准化示范、达标项目的协助验收考评工作，并成立物业服务标准化示范、达标项目考评工作领导小组负责示范项目考评工作的组织、协调、指导工作。

考评组织机构

1.2 河北省十佳物业管理项目

- ◆ 各市物业协会负责组织实施河北省标准化示范、达标、十佳管理项目的申报、初评工作。
- ◆ 河北省物业管理行业协会负责组织实施河北省标准化示范、达标、十佳管理项目评审、认定工作。

考评标准

河北省物业服务标准化达标项目

现场考评所得分值在93分-95分的项目获得“河北省物业管理标准化达标项目”称号。

河北省物业服务标准化示范项目

现场考评所得分值在95分-98分（含95分）的项目获得“河北省物业管理标准化示范项目”称号。

河北省十佳物业管理项目

管理处现场考评所得分值在98分以上（含98分）的项目获得“河北省十佳物业管理项目”称号。

考评标准

注意事项

现场考核发现下列情况之一的，不予通过，并要求项目限期整改：

- 1.电梯和消防系统现场测试不合格。
- 2.电梯未按要求年检，维保单位和维保人员无资质和岗位证书。
- 3.消防通道堵塞、侵占、锁闭，擅自改变建筑防火分区。
- 4.有限空间无标识，外包作业无《有限空间作业安全生产管理协议》，未经审批作业，有限空间作业现场监护人员无操作证。
- 5.二次供水未取得供水许可证，二次供水水质不符合国家生活饮用水卫生标准。
- 6.项目未取得综合竣工验收备案书和消防验收意见书。

考评标准

《关于深化消防执法改革的意见》

取消 一般建设工程消防验收和备案

仅对国家和省级重大建设项目、建筑高度24米以上的医疗建筑和其它建筑高度100米以上的高层建筑、单体建筑面积5万平方米以上的公共建筑、单体建筑面积2500平方米以上的室内儿童活动场所、老年人照料设施，以及生产和储存甲、乙类易燃品易爆危险物品的多层厂房、仓库等涉反重大公共安全的建设工程实施消防验收，审批时限缩减一半，不再对其他建设工程实施消防验收和备案。

加强对建设工程投入使用后的抽查。本意见下发前消防部门已经受理尚未办结的建设工程项目，除属于前建应纳入消防验收范围的，不再实施消防验收和备案。

解读：

简单说就是除了高24米以上的医疗建筑、100米高层、5万平米的单体建筑、2500平米儿童（老年）场所、甲（乙）类易燃易爆的多层厂房或仓库外的其他建筑都不需要消防验收了。

现场考评



项目有效期

◆ 有效期限

河北省十佳物业管理项目有效期为三年

河北省物业管理标准化示范项目有效期为三年

河北省物业管理标准化达标项目有效期为三年

其他

有效期内，省物业管理标准化达标、示范、十佳项目发生重大安全事件、违法违规、引起重大投诉纠纷等，由考评办公室提出撤销的建议，经省物协批准后予以摘牌处理

现场考评

现场考评专家分别对八部分进行考评打分：

- 一、基础管理服务
- 二、客户服务
- 三、房屋共用部位管理与维护
- 四、共用设施设备管理
- 五、公共秩序维护
- 六、环境管理服务
- 七、创新服务及经营效益
- 八、其他

现场考评

一、基础管理服务

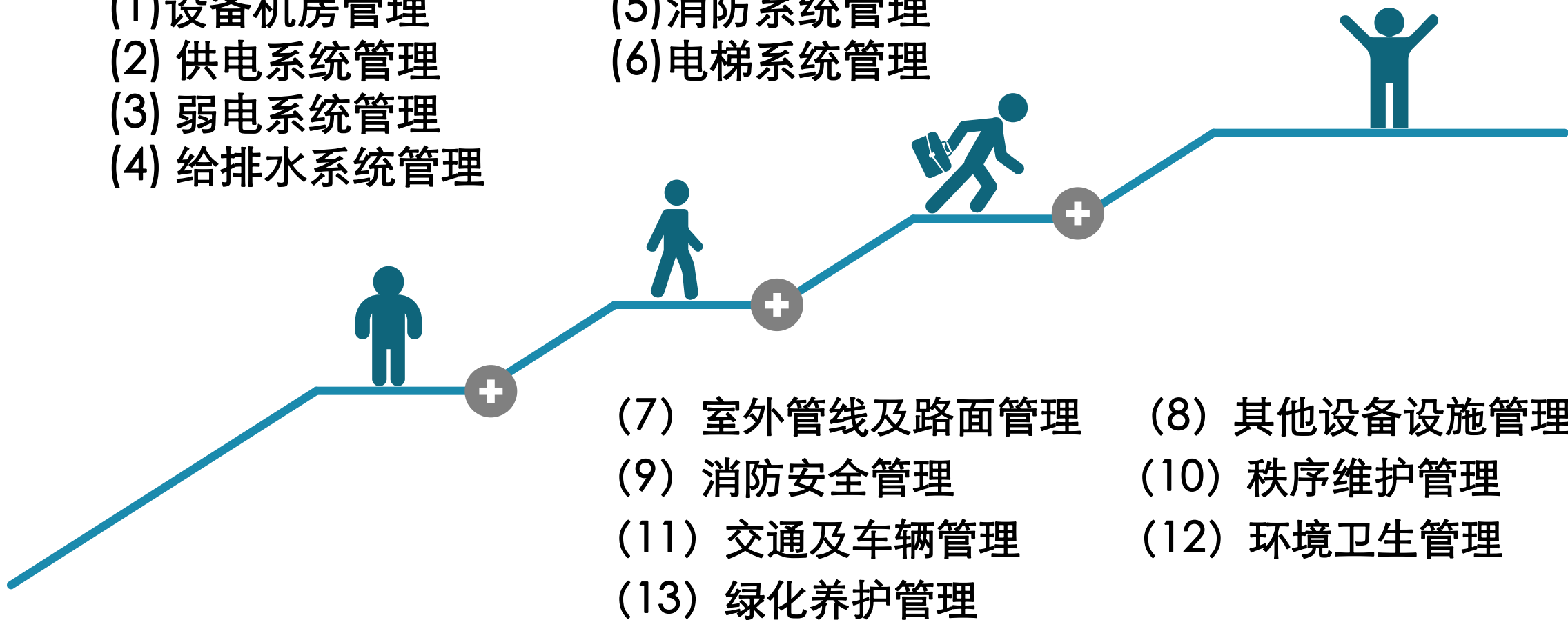
- (一) 物业项目资料
- (二) 物业承接查验
- (三) 物业服务合同
- (四) 入住服务管理资料
- (五) 专项维修资金制度
- (六) 业主大会业主委员会
- (七) 项目管理制度及考核办法
- (八) 突发事件应急机制
- (九) 人员管理
- (十) 档案管理

现场考评须特别注意的部分

1.现场方面

- (1) 设备机房管理
- (2) 供电系统管理
- (3) 弱电系统管理
- (4) 给排水系统管理

- (5) 消防系统管理
- (6) 电梯系统管理



现场考评

2.现场考评程序



- ◆ 首次会议（考评小组组长介绍考评过程、项目汇报迎检材料）
- ◆ 分组现场考评
- ◆ 汇总评分
- ◆ 末次会议（通报考评出的问题）

现场考评

3.现场考评注意事项

资料部分

1



迎检材料汇报时间不要太长，10分钟以内汇报完毕；

2



在现场考评前，设定考评路线，特定考评楼层，地下室上锁（考评人员未必在约定时间实施考评，有可能提前神秘测试，这种方法虽然有效，但不要存在侥幸心理）；

3



迎检材料汇报时，请居委会、业主、派出所相关人员发表意见（管理处知会相关人员，相关人员是否参加不作为考评要求）；

4



合同/协议中避免出现到期未续签、未经授权的盖章（例如：《停车位使用协议》、《房屋装修申请表》由管理处盖章且无《公章授权委托书》）、没有签字日期、没有起止日期的情况；

现场考评

5



装修管理收费（建筑垃圾及渣土清运费）项目不合法（如出入证工本费、电梯耗损费）；

6



记录不完整、存在瑕疵、记录间的逻辑关系不相符；

例如：秩序维护员值班记录、排班表、考勤表要互相对应，时常会出现某一天断档、某时间段断档的现象；报修记录（有报修时间、有到达时间）、服务派工单（客户请修流程单）、材料出库单、回访记录要相互对应。

7



各种制度、预案不完整，有制度、预案，但不具备可操作性；

例如：应急预案中应涉及防止事态恶化、采取应急措施、向领导汇报等

8



物业公司的抗风险能力是最差的，但收益和风险是不成正比的；

现场考评

9



资料、图纸缺失，可与开发商沟通，复印件也可以；

10



争创规划（例如：拟2018年在某物业管理处进行全省标准化示范项目申报，组成人员，计划完成时间等），可放到迎检材料内；

11



业委会盖章

12



持证人员与岗位不符（例如：工程人员持管理人员上岗证、李四提供张三的证书）；

现场考评

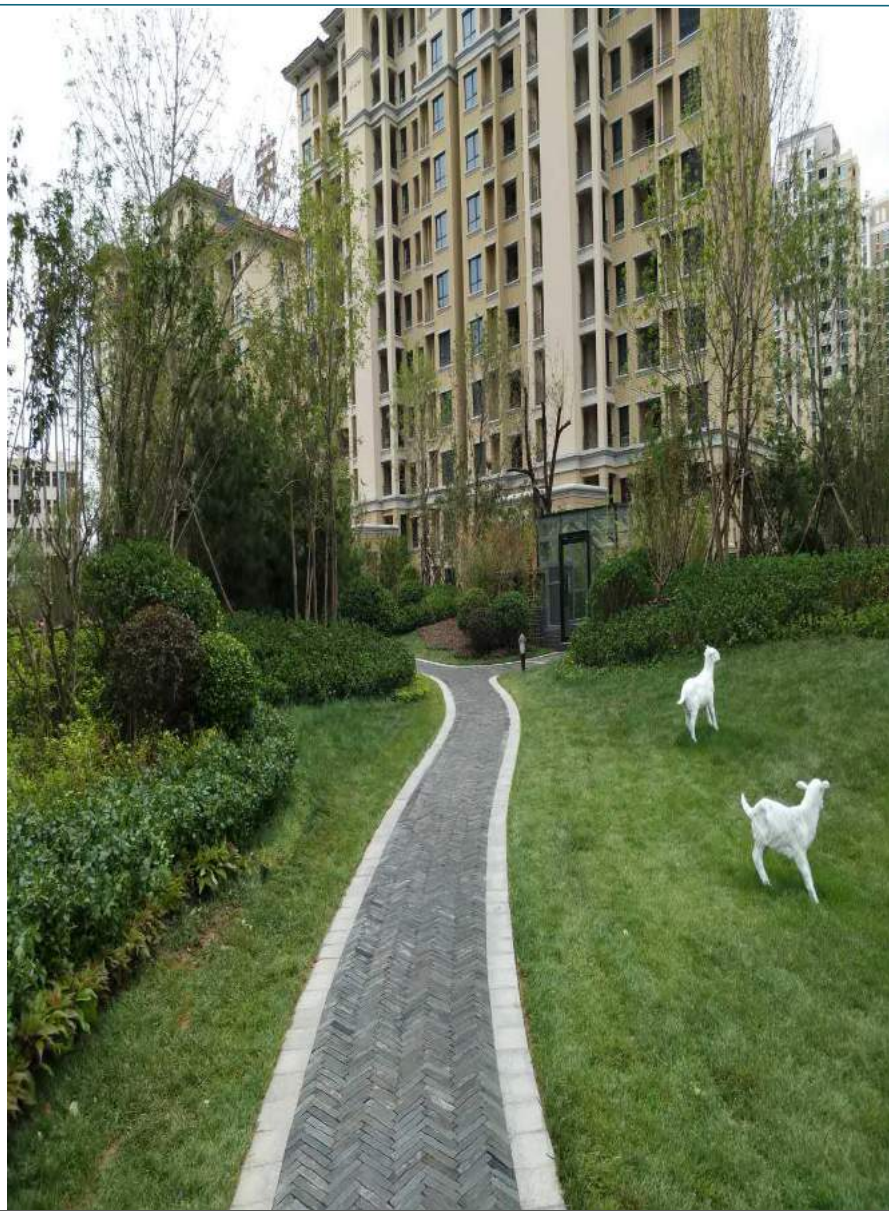
- (13) 每半年公布一次物业费收支情况，留存照片，盖章；
- (14) 查阅两年内的记录（例如：2018年10月实施现场考评，将考评2017年1月1日至2018年10月间的记录）；
- (15) 各财务报表之间数据的逻辑关系（例如：物业管理费收费统计数据与款项汇总表数据与《预算执行报告》数据与对业主公示数据等互相吻合）；
- (16) 提供资料不符合要求（例如：举办各类活动的客户满意率应达95%以上，那么《社区文化活动测评表》的满意率也要达到95%以上）；
- (17) 所有涉及使用公司名称的文件，使用名称的符合性。



现场考评

现场部分

- (1) 室外飞线情况；
- (2) 冷凝水无收集、室外机不统一；
- (3) 路面破损；
- (4) 机动车和非机动车乱停放（一般消防通道扣分最多）；
- (5) 公共区域有纸屑、烟头；
- (6) 消防器材失检、丢失（消防栓、灭火器箱可以贴封条，但不能上锁）；
- (7) 生活水箱盖锈蚀、渗漏、未上锁；
- (8) 强、弱电配电柜未上锁、未放置绝缘垫；



现场考评

现场部分



- (9) 楼道灯脱落、应急灯不亮、楼道内堆放杂物、乱贴小广告；
- (10) 电梯间和中控室属线路密集型场所，需要重点关注，加装防鼠装置（若老鼠进入有可能将线咬断，致使电梯困人）；
- (11) 中控室、配电室、电梯机房有挡鼠板，但无鼠药，或者有鼠药盒，但没有标识及有效日期；
- (12) 电梯没有按时年检、无乘梯须知，应急电话、应急按钮不能有效使用；
- (13) 地下车库标识不清（单循环、双循环指示不清晰）、车辆疏导人员脱岗（访客车、固定车无引导）、车辆进出无登记；

现场考评

现场部分



- (14) 秩序维护员脱岗或中控室人员响应不及时（若考评人员问询中控室人员时要眼看屏幕，不能离岗）；
- (15) 消防系统失灵（考评人员可能会使用多根烟同时放到烟感器下面测试有无反应）；
- (16) 现场绿地有斑秃、有杂草，不能清晰体现养护痕迹；
- (17) 庭院各种井盖标识不清，乱涂颜色；
- (18) 庭院内变配电站等危及人身安全的地方要有标识；
- (19) 各项制度未按规定上墙；

现场考评

现场部分

(20) 物业出入口无标识;

(21) 外墙破损 (有污渍、有破损) ;

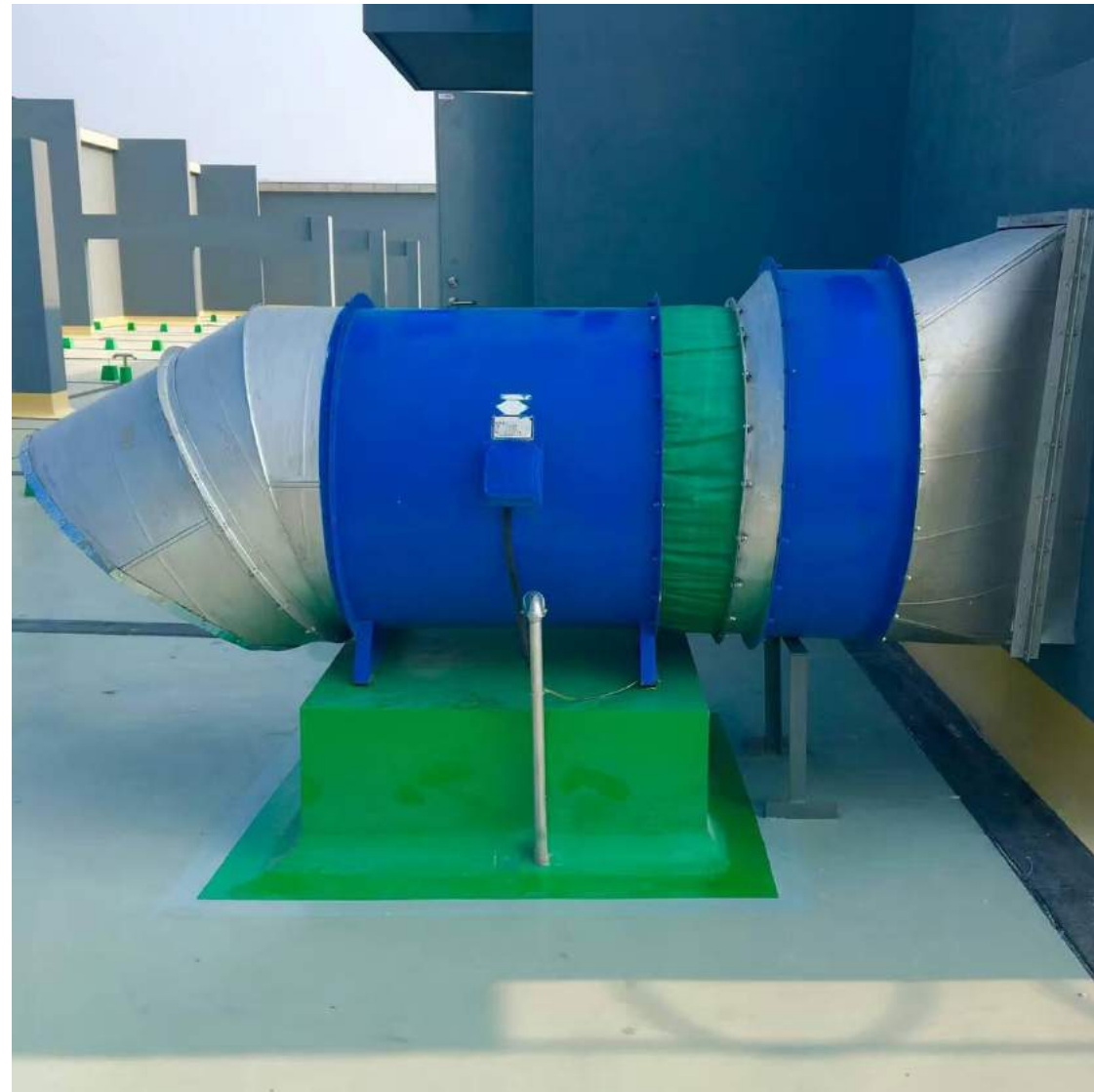
(22) 阳台未统一封闭、有晾晒架、有防护栏;

(23) 房屋顶层私搭乱建 (搭建花架、阳光棚) 肯定扣分, 出现违章搭建要报建委房屋
安全设备处备案;

(24) 陪同考评的工作人员带好需使用的钥匙;

(25) 突击要有计划, 保洁要提前做不能集中突击。

现场考评



现场考评结果公示

现场考评总分值在河北省物业管理行业协会网站上公示，接受公众质询投诉。公示期内，经查证属实，不符合申报条件的，取消参评资格。

现场汇报

现场评委、汇报人员

现场评委由行政**主管领导、行业专家**组成。

汇报企业一般由项目负责人、项目管理人员、公司级管理人员
3人组成，汇报人一般由项目负责人承担。



现场汇报

汇报过程

- (1) 企业自述。物业服务企业自行推选一名代表对项目服务情况进行陈述。
- (2) 专业知识提问。由专家提出问题，项目负责人担任主答，其他两人可以补充。
- (3) 社会专家和行业专家进行现场专业点评。



现场汇报



汇报注意事项

对企业自述PPT里介绍到的管理亮点、难点做好应答准备。

例如：2018年**物业公司在介绍时提到“项目从入住至今无1例私搭乱建”，行业专家在提问环节便问到“管理处采取了何种措施，使得现场无1例私搭乱建？”

联想到居住区项目：（1）项目实施管家服务模式，管家服务模式是怎样运作的，它与其他小区的服务有何不同？

（2）51个大堂，每个大堂配备一个管家助理岗，管理处是如何分配人员成本，达到收支平衡？



现场汇报

解答专家提问时注意事项

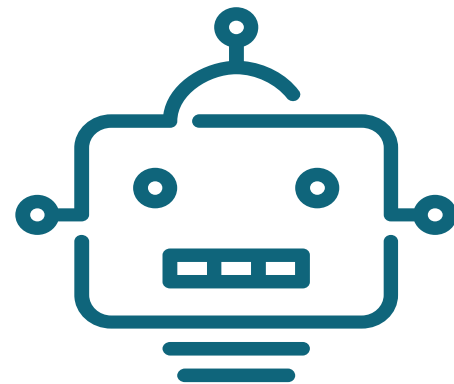
在现场专家的提问，知识面较广，可能包括行业法律法规、项目管理难点、行业管理难点，应提前做好专家提问环节回答的准备。

答题要点：既要全面、专业，又有条理性；
尽正面回答，不要绕圈子。

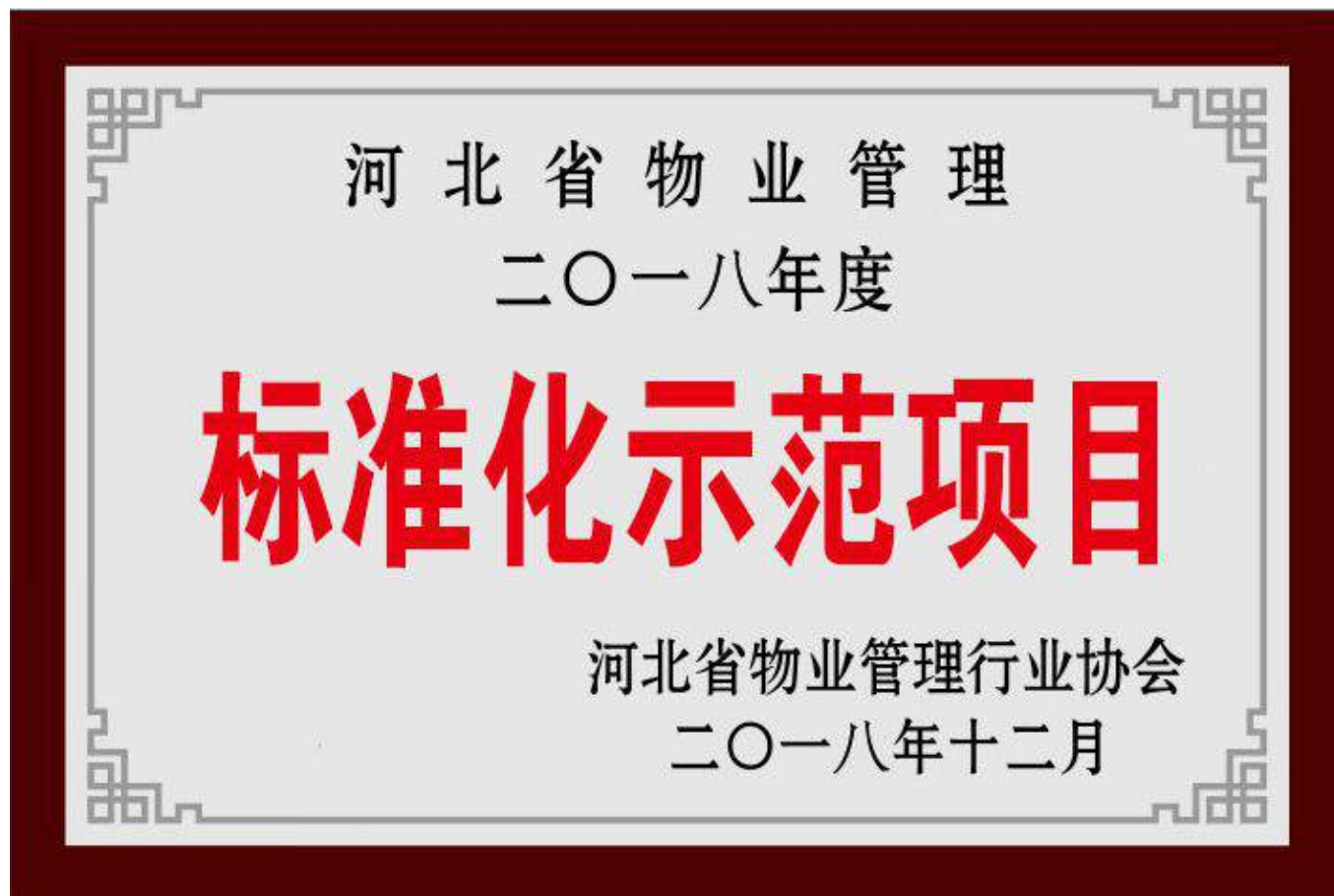


考评总结表彰

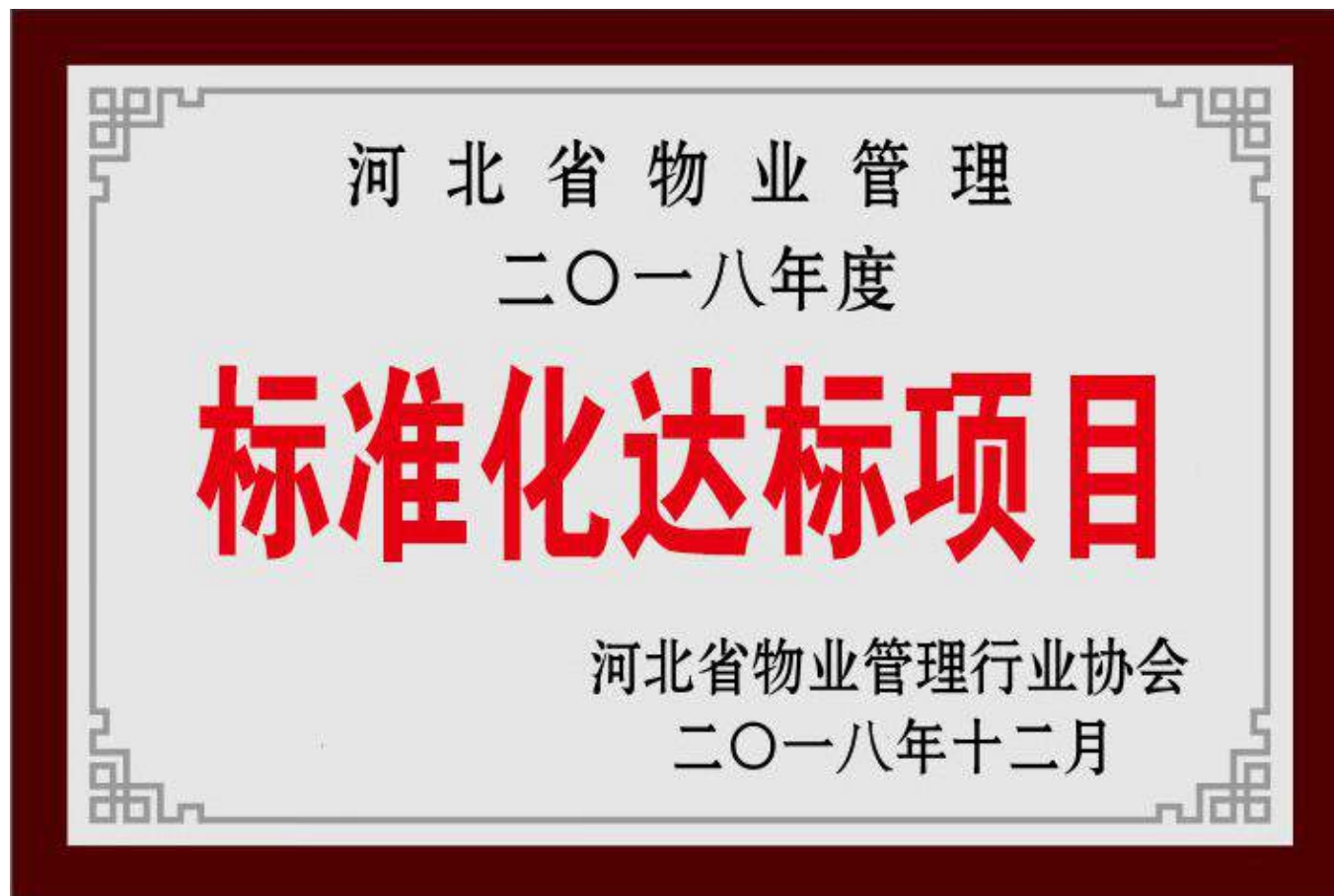
通过河北省物业服务标准化示范、达标、十佳项目考评，将授予“河北省物业管理标准化达标项目”、“河北省物业管理标准化示范项目”、“河北省物业管理十佳项目”称号，并颁发奖牌和证书。



考评总结表彰



考评总结表彰



考评总结表彰





04 考核标准与评分细则

一、基础管理服务

（一）物业项目资料

1.1 国有土地使用证、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、建筑工程施工许可证、商品房预售许可证原件或盖章复印件

开发单位在建设用地前，向城市规划性行政主管部门提出定点申请，在进行建设时必须持有。可向开发单位收集。

1.2 综合竣工验收备案书

1.3 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图及验收资料

一、基础管理服务



一、基础管理服务

- 1.4 配套设施、地下管网工程竣工图及验收资料
- 1.5 建筑工程消防验收意见书
- 1.6 共用设施设备清单及安装、使用和维护保养等技术资料
- 1.7 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件
- 1.8 物业质量保修文件和物业使用说明文件
- 1.9 物业管理区域划分备案证明
- 1.10 物业管理所必需的其他资料

一、基础管理服务

(二) 物业承接查验

2.1 公共区域及共用设施设备承接查验资料

A 公共区域承接查验资料：

- 2.1.1 主体结构及外墙、屋面；
- 2.1.2 共用部位楼面、地面、内墙面、天花、门窗；
- 2.1.3 公共卫生间、阳台；
- 2.1.4 公共走廊、楼道及其扶手、护栏等。

B 共用设施设备

物业的共用设施设备种类繁多，各种物业配置的设备不尽相同，共用设施设备承接查验的主要内容有：低压配电设施，柴油发电机组，电气照明、插座装置，防雷与接地，给水排水、电梯，消防水系统，通信网络系统，火灾报警及消防联动系统，排烟送风系统，安全防范系统，采暖和空调等。

一、基础管理服务

2.2 业主专属部分承接查验资料

2.3 遗留问题处理记录

2.4 竣工资料移交记录

2.5 物业承接查验备案证明及其他有关文件



一、基础管理服务



（三）物业服务合同

3.1 按照法律法规规定，签订物业服务合同，双方责权利明确

公司与开发单位前期签订的《前期物业服务合同》或与业委会签订的《物业服务合同》。

一、基础管理服务

3.2 物业服务合同基本要素规范无缺项，且经当地物业管理行政主管部门备案

3.3 前期物业服务合同符合法律法规规定，无侵害业主合法权益的内容

3.4 同一区域由一家物业服务企业提供服务

3.5 专项服务委托外包的，外包单位资质条件符合相关规定，专项服务合同或协议符合物业服务合同约定

一、基础管理服务

(四) 入住服务管理资料

4.1 建立房屋权属清册

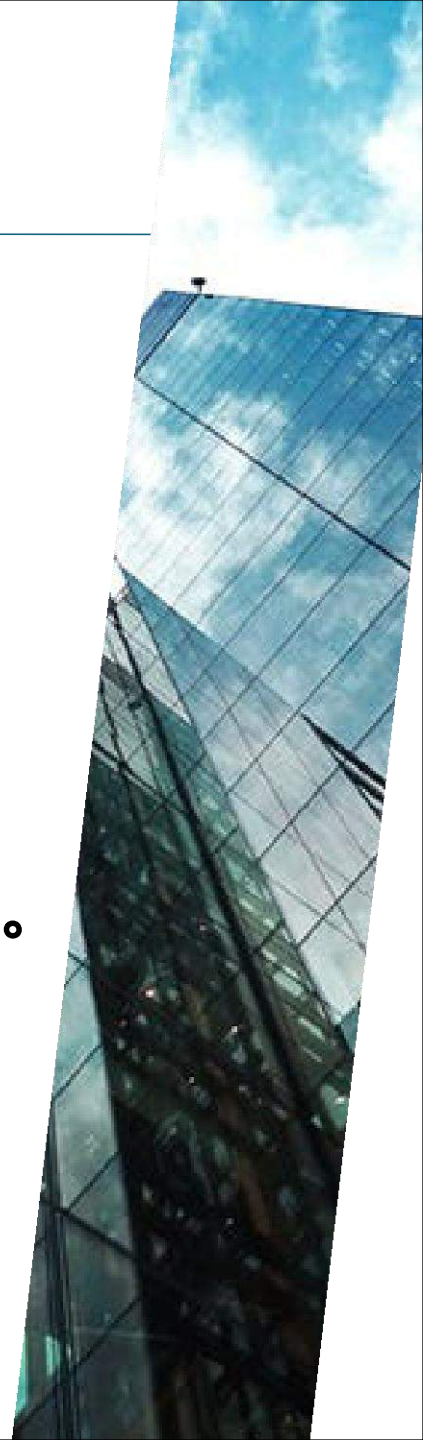
4.1.1 住用户档案

分户存档的业主档案。

4.1.2 房屋及配套设施产权清册

房屋销售清单和产权资料、公共配套设施的产权及收益归属清单。

注意事项： 对于配套设施的种类，可以依据承接查验资料归纳。



一、基础管理服务

4.2 建设单位向业主交房时的相关资料（包括房屋验收表、质量保证书和使用说明书等）

4.3 在交房期间物业服务企业与业主建立的相关资料（包括消防安全责任书、装饰装修管理规定及管理规约等）

一、基础管理服务

4.3.1 装饰装修管理规定

办理装修手续时需填写公司《物业装修管理规程》要求的《装修施工申请审批表》、《装修施工人员登记表》、《装修施工许可证》、《装修现场巡视记录表》、《装修竣工验收表》、《危险作业审批表》、《装修施工消防治安责任书》及管理处工作手册中相关记录。并在在装修完毕后，管理处将相关记录归入业主档案。

注意事项：管理处应建立统一的装修档案，包括装修申请、审批、巡视、验收及违规装修的不合格单据等全套记录。

一、基础管理服务



4.3.2 临时管理规约

管理处运作工作手册或客户手册中《临时管理规约》、《临时管理规约承诺书》，在签订前应根据实际情况进行修订。办理入住时业主需要浏览《临时管理规约》中的条款、签署《临时管理规约承诺书》，并将《临时管理规约》、《临时管理规约承诺书》存入业主档案中。

4.4 业主或承租人基础信息资料

一、基础管理服务

（五）专项维修资金制度

5.1 维修资金使用符合有关规定

5.1.1 建立维修基金交纳单据记录

业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，并由开发单位代收。可向开发单位收集维修基金缴纳记录，并加盖开发单位公章。

5.1.2 维修基金使用的记录

管理处使用了住宅专项维修资金，需要提供使用申请、批准、使用的各类票据。



一、基础管理服务

5.2 维修资金使用情况及时向业主公布

5.3 共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，应立即组织应急维修，并配合物业管理行政部门做好应急维修资金费用公示



一、基础管理服务

（六）业主大会业主委员会

6.1 业主大会、业主委员会按规定程序成立，并取得业主委员会备案通知书，相关资料完备齐全，并按《议事规则》履行职责小区成立管委会（业委会）有章程及机构，有成立管委会（业委会）的会议记录、照片等资料，管委会（业委会）有关活动有文字记载。可向管委会（业委会）收集以上资料。

一、基础管理服务

6.2 与业主委员会工作联系记录完整

6.3 对业主委员会有关物业服务的意见建议有措施、有反馈

6.4 物业服务企业制订争创计划和具体实施方案，经业主委并向全体业主公示；未成立业主大会的，向全体业主公示



一、基础管理服务

(七) 项目管理制度及考核办法

7.1 行政管理制度及考核办法

7.2 人事管理制度及考核办法

7.3 员工培训制度及考核办法

7.4 财务管理制度及考核办法

7.5 档案管理制度及考核办法

7.6 房屋及设施设备维修保养管理制度及考核办法

一、基础管理服务

7.7 客户服务管理制度及考核办法

7.8 公共秩序管理制度及考核办法

7.9 公共环境清洁管理制度及考核办法

7.10 公共环境清洁管理制度及考核办法

7.11 节能降耗环保管理制度及考核办法

7.12 安全生产管理制度及考核办法

7.13 安全警示标识管理制度及考核办法



一、基础管理服务

(八) 突发事件应急机制

8.1 制定消防、电梯、交通等事故的应急预案

8.2 制定自然灾害、公共卫生、社会安全等突发事件的配合性应急预案

8.3 定期进行突发事件应急演练，并有相应演练记录

8.4 应急通讯、广播设备处于良好状态，可随时启用

一、基础管理服务

(九)人员管理

9.1 企业管理人员接受行业组织的相关培训

9.2 专业操作人员，如建（构）筑物消防员、电梯安全管理员证、高低压电工持有专业技术岗位证书，公共卫生从业人员持有健康证明

9.2.1 物业管理人員上岗证

管理处管理人员花名册（包括会计人员）、所有管理人员物业上岗证复印件，管理人员花名册与提供的物业上岗证复印件人员相对应。

一、基础管理服务

9.2.2 电工、电梯工、空调工、锅炉工、会计等专业人员的专业上岗证书；分包项目操作人员也要求有上岗证

管理处工程人员花名册、消防中控工作人员花名册，所有电工、电梯工、空调工、锅炉工中控人员、会计人员上岗证的复印件，提供的人员花名册与提供的上岗证书复印件人员相对应。另外，高压配电室、消防中控室、锅炉房等现场需要将相应所有工作人员上岗证复印件上墙。

注意事项：对于以上强制性上岗证，应在证书到期前进行培训、考证，考评期间若在学习期，应将缴费收据、发票等有效证明存档备查。

9.3 统一着装，佩戴明显标示，工作规范，作风严谨

9.4 态度热情，举止文明，行为规范

一、基础管理服务

(十) 档案管理

- 10.1 上年度房屋、设施设备安全检查表
- 10.2 共用部位及共用设施设备维修养护计划及巡检、养护记录
- 10.3 住户信息档案完备，实现动态管理
- 10.4 各项资料，分类规范，查阅方便
- 10.5 档案使用登记手续完备
- 10.6 有限空间作业管理记录
- 10.7 使用环保、节能材料的实施记录
- 10.8 存放环境条件符合档案管理制度

一、基础管理服务



一、基础管理服务



二、客户服务

(一) 客户接待

1.1 建立物业服务中心或客户接待室

1.2 有专人负责接待客户来访，接待人员具有专业服务素质，语言规范

1.3 建立24小时值班制度，公示服务电话、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，受理、回访记录详实、完整

1.4 客服接待人员值班表、值（交）班记录及时完整

二、客户服务



二、客户服务



二、客户服务



二、客户服务

(二) 信息公示

2.1 在显著位置公示企业营业执照、项目负责人联系方式、投诉电话、服务内容及标准、收费项目及标准等

2.2 至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况



二、客户服务



COUNTRY
GARDEN

COUNTRY
GARDEN 给您一个五星级的家

公告栏

物业公共收益收支情况公示

根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》等有关规定及《重庆市物业管理条例》和《重庆市住宅专项维修资金管理办法》的相关规定，现将本小区物业管理费及住宅专项维修资金公示如下：

收入情况		
序号	收入科目	收入金额
1	电视广告费	38578.88 元
2	图书出版广告费	8600 元
3	编辑稿费	21796.91 元
4	公共课学费	60681.6 元
支出情况		
1	稿费	12326.37
当前结余总计: 148434.62 元		

2018-2019 供暖季收费通知

[illegible][illegible]

文明养犬倡议书

1. 依照前条规定, 凡持有国家土地所有权证书, 并经依法登记, 取得土地所有权的单位和个人, 其土地所有权归国家所有, 其土地使用权归国家所有, 其土地收益归国家所有。

[illegible]

法律小知识

● 物业服务费用如何确定？物业服务费属于非营利性，业主缴纳物业服务费所缴纳的什么标准都有？

[illegible]

上海三菱电梯有限公司河北分公司

[illegible][illegible]

鳳凰管家公示牌



姓名：刘立群
电话：18632185807
服务片区：春天地208
209/210/211

跑步服务
微笑服务
专业服务

歡迎您回家

常规服务 Regular Service

事务受理 环境维护 设施设备 房屋管理
秩序维护 咨询服务

特约服务 Special Service

房屋代理	中介服务	礼宾服务	代理代购
物品配送	商务服务	订餐订房	酒店预订
装饰装修			

物业服务中心: 0311-86533008
400投诉热线: 400-968-8888

石家庄碧桂园物业服务中心 10 月份工作总结

[illegible]

北京皇家王府井大街	1. 1914年皇家王府井大街被拓宽至200米，修筑路面是当时北京路史上，第一次大规模的城市工程。 2. 皇家王府井大街内建有王府10多座，是当时北京王府最集中的地区，被称为王府井大街。
北京王府井大街	1. 御生堂始建于1711年（乾隆十六年），位于100米，面积约4000，是当时北京最大的御用药房。 2. 德胜王府，为康熙皇帝所建，有康熙皇帝御书，王府内建有王府井大街，王府内建有王府井大街。 3. 王府井大街内建有王府10多座，是当时北京王府最集中的地区，被称为王府井大街。 4. 王府井大街内建有王府10多座，是当时北京王府最集中的地区，被称为王府井大街。

环境类问题	2. 江豚等珍稀水生物因污染而绝种, 现已濒临绝种。
	3. 黄浦江水质、水质、数量急剧下降。
	4. 长江沿岸农药、化肥使用量剧增, 超标。
	5. 11月, 长江中下游地区发生严重水灾, 导致长江中下游地区严重旱灾, 造成严重生态灾害。
	6. 长江中下游地区发生严重水灾, 造成严重生态灾害。

[illegible]

广东碧桂园房地产开发有限公司
广东碧桂园物业服务中心

用凤凰会APP手机开门 手机也可通行

轻松2步 欢迎回家

① 打开手机锁APP

② 点击“开门”按钮即可通行

手机开门、晒晒、赠送物业费现金券、
晒晒现金券、积分、ipad等礼品

 商品优惠
 故事推荐
 我的故事
 社区公告

 办事指南
 惠商惠城
 社区金融
 更多资讯

 住商社区 品牌服务

物业服务中心电话:

0311-86533008

供水: 0311-89811010

供电: 0311-89811010

燃气: 0311-89811010

报警：110

火警：119

急救：120

二、客户服务

3.在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定

3.1 物业管理费收费标准、代收费用收费标准

3.2 便民有偿服务项目及收费标准

3.3 有费用收支的凭证和各类财务报表

3.4 物业管理服务费用公开有记录或照片

以上4项执行公司相关财务制度，注意其中的收费标准须在服务中心等位置向顾客公示，各类数据前后须对应、统一，管理服务费公开有记录和照片存档。

二、客户服务

(三) 满意度调查

3.1 每年至少开展一次物业服务满意度调查，调查覆盖率不低于85%

3.2 征求住户服务意见并不断提高服务质量



二、客户服务

3. 满意率达95%以上

3.1 征询意见单

3.2 对征询意见单的满意率统计表

3.3 整改措施及落实情况记录

注意事项：

- (1) 征询意见整改措施除反馈至办公室外，项目也要留存归档；
- (2) 落实整改措施，并收集归档。



二、客户服务

(四) 维修服务

4.1 维修工作管理规范

4.2 建立并落实便民维修服务承诺制，维修记录与服务承诺相符

4.3 零修急修及时率100%，返修率不高于1%

4.4 有回访记录



二、客户服务

(五) 现代化管理

5.1 配备对讲、监控、门禁等不少于3项智能化管理服务设施

5.2 配备计算机、网络等现代办公设备，可实现对客户信息、收费、房屋安全、设施设备、工作计划、财务、人事等工作的信



二、客户服务

(六) 精神文明建设

6.1 社区文化建设有计划、有方案、有措施、有成效

6.2 采用多种途径培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区精神文明建设



二、客户服务

6.3 每年开展有意义、健康向上的社区文化活动，活动有记录

6.3.1 各类宣传资料及宣传栏

进行更新，并将宣传栏照片与宣传栏张贴内容一并归档。另外，提供管理处张贴的各类《温馨提示》和通知。



二、客户服务

6.3.2 举办各类活动的计划、记录、照片等

依据公司《社区文化活动管理规程》制定年度计划和实施计划，保存实施记录和回访记录，有统计记录，保留相关费用申请、使用、采购等记录。

注意事项：小区的节日布置参照社区活动编制《社区文化活动年度计划及变更记录表》、《社区文化活动实施计划》，并与照片一并归档。

6.4 积极组织 and 参与社区精神文明建设开展有意义、健康

二、客户服务



三、房屋共用部位管理与维护

(一) 标示系统

1.1 管理区域内路标、交通标志、引导指示牌标示规范、清晰

1.2 主出入口设有物业平面示意图

1.3 组团及幢、单元（门）、户门标志规范、清晰



三、房屋共用部位管理与维护



三、房屋共用部位管理与维护



三、房屋共用部位管理与维护

(二) 装饰装修管理

- 2.1 按有关规定办理装修手续
- 2.2 签订装修管理服务协议，书面告知业主及装修施工人员装饰装修的禁止行为和注意事项，装修现场的消防及安全防护措施得当
- 2.3 装修施工人员登记手续完备
- 2.4 专人定期巡视，对违反有关规定的行为进行劝阻、处理，并报告相关部门



三、房屋共用部位管理与维护

2.5 未发生擅自变动主体和承重结构影响房屋使用安全的行为

2.6 装修垃圾定点堆放，覆盖防护措施得当，定时清运

2.7 装修管理资料分户存档，档案保存完整

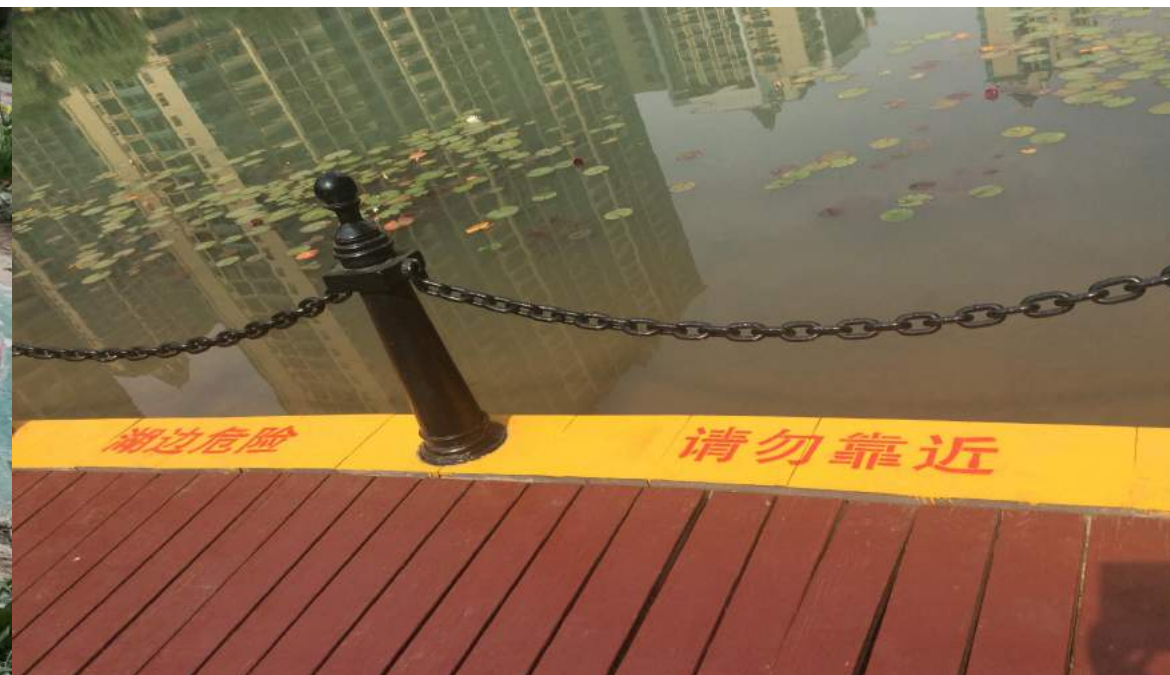


三、房屋共用部位管理与维护

（三）共用部位使用管理

3.1 房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象

3.2 房屋维修、养护记录完整



三、房屋共用部位管理与维护

（四）房屋外观

4.1 房屋外观完好、整洁，外面墙砖、涂料等装饰材料无脱落、无渗水，共用部位屋面无渗漏

4.2 按合同约定实施外墙保洁，记录完整



三、房屋共用部位管理与维护

(五) 室外附件设施管理

5.1 依法设置室外广告牌、霓虹灯等，且安装牢固、规范，无安全隐患

5.2 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计要求外，不得安装外廊及户外晾晒架、遮阳蓬等；安装防盗网的，要求色调一致，样式相似，必须按要求设置逃生窗

5.3 空调安装牢固，位置统一，管线整齐，冷凝水集中收集，无安全隐患

5.4 定期巡检，有巡视记录；发现安全隐患的，书面告知业主及当事人，采取相应防范措施

三、房屋共用部位管理与维护

(六) 日常巡检

6.1 定期巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，及时维修养护并做好记录

6.2 公共区域无乱堆放现象



四、共用设施设备管理

(一) 综合要求

- 1.1 设立或维护物业管理用房公示牌，保持公示牌整洁、清晰，完好无损
- 1.2 人员配置合理，岗位责任明确
- 1.3 建立设施设备台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范
- 1.4 设施设备运行正常
- 1.5 维护、保养、检查等管理制度健全

温湿度计



金碧物业服务有限公司
JINBI PROPERTY SERVICE CO., LTD.
地址：石家庄市桥西区...
电话：0311-85000000

金碧物业服务有限公司石家庄分公司
JINBI PROPERTY GROUP SHI JIA ZHUANG BRANCH

恒大名都物业服务中心

设备负责人



防火责任人



巡查记录

维保记录

外来人员登记

实训表



备用标识牌

设备履历



推行规范管理

保障设备运行



消防安全工作例会制度

一、消防安全工作例会由消防安全领导小组组长主持，消防安全领导小组成员参加。

二、消防安全工作例会每月召开一次。

三、消防安全工作例会由消防安全领导小组组长主持，消防安全领导小组成员参加。

四、消防安全工作例会由消防安全领导小组组长主持，消防安全领导小组成员参加。

五、消防安全工作例会由消防安全领导小组组长主持，消防安全领导小组成员参加。

消防控制室值班人员职责

一、消防控制室值班人员应遵守消防法律法规，严格执行消防技术标准。

二、消防控制室值班人员应熟悉消防设施的操作程序，并能熟练操作。

三、消防控制室值班人员应做好消防设施的维护保养工作，确保消防设施完好有效。

四、消防控制室值班人员应做好消防设施的巡查工作，发现问题及时报告。

五、消防控制室值班人员应做好消防设施的记录工作，确保记录完整、准确。

消防控制室管理及应急程序

一、消防控制室应实行24小时值班制度，每班不少于2人。

二、消防控制室值班人员应持证上岗，并接受消防安全培训。

三、消防控制室值班人员应熟悉消防设施的操作程序，并能熟练操作。

四、消防控制室值班人员应做好消防设施的维护保养工作，确保消防设施完好有效。

五、消防控制室值班人员应做好消防设施的巡查工作，发现问题及时报告。

六、消防控制室值班人员应做好消防设施的记录工作，确保记录完整、准确。

消防监控系统操作规程

1.1 系统概述

1.2 系统组成

1.3 系统功能

1.4 系统操作

1.5 系统维护

1.6 系统故障处理

1.7 系统安全

1.8 系统培训

1.9 系统验收

1.10 系统移交

消防监控系统操作规程

1.1 系统概述

1.2 系统组成

1.3 系统功能

1.4 系统操作

1.5 系统维护

1.6 系统故障处理

1.7 系统安全

1.8 系统培训

1.9 系统验收

1.10 系统移交

平安家园 和谐社区

检查 and 整

应熟知“三

长检查，部门经理

组长对员工发现的

长上报的火灾隐患

安全隐患整改，三

客服人员防火

求”，即“三结

掌握”。“三结

经常教育与专门

结合。“四到

培训内容到位，

举办培训班、张

学片、开展消防

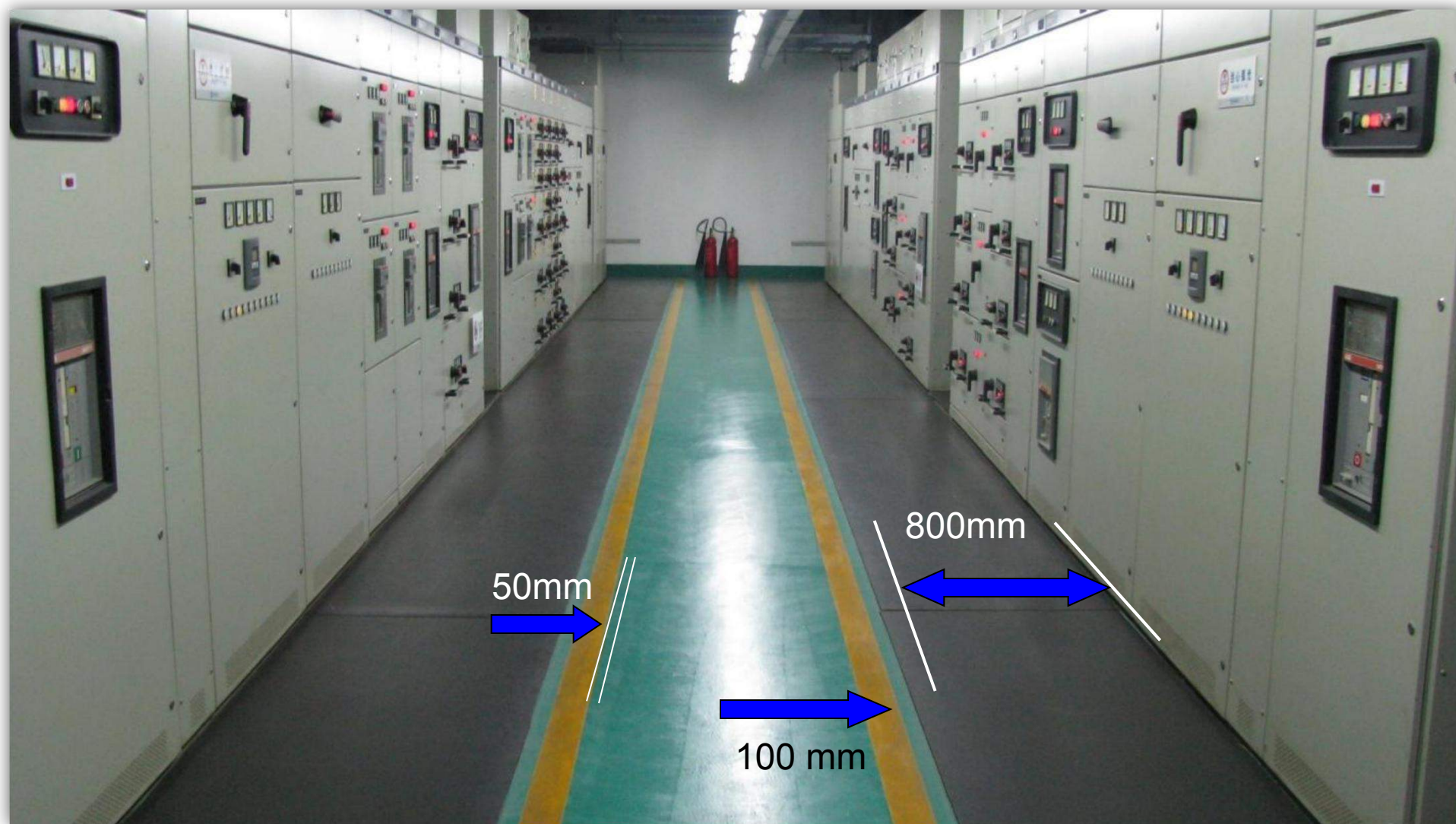
掌握、操作规程

设施和器材使用

握、引导人员疏

四、共用设施设备管理

- 1.6 制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划
- 1.7 日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全
- 1.8 未发生重大管理责任事故
- 1.9 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
- 1.10 制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度
- 1.11 小修、急修及时率100%，记录完整



配电室电压10KV以下选 8mm厚绝缘垫，电压10KV以下的设备绝缘垫宽度不低于800mm，绝缘垫距离黄色警示线50mm，黄色警示线宽度100 mm

四、共用设施设备管理

(二) 设备机房管理

2.1 设备系统图、应急预案流程图、岗位责任制度、操作规程、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置

2.2 人员出入管理制度、交接班制度完善，记录完整

2.3 设备管线标识清晰







四、共用设施设备管理

2.4 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

2.5 防鼠措施得当，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等符合规范要求

2.6 设备噪音符合规范要求；有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内

四、共用设施设备管理

(三) 供电系统管理

3.1 检修检验和安全防护用具齐全，检验合格

3.2 变配电室安全警示标志规范、清晰、齐全

3.3 临时用电、超负荷用电管理措施规范，设备定期检测，能够随时启用



四、共用设施设备管理

3.4 管理制度与措施符合专业要求，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整

3.5 倒闸操作符合规范，记录完整

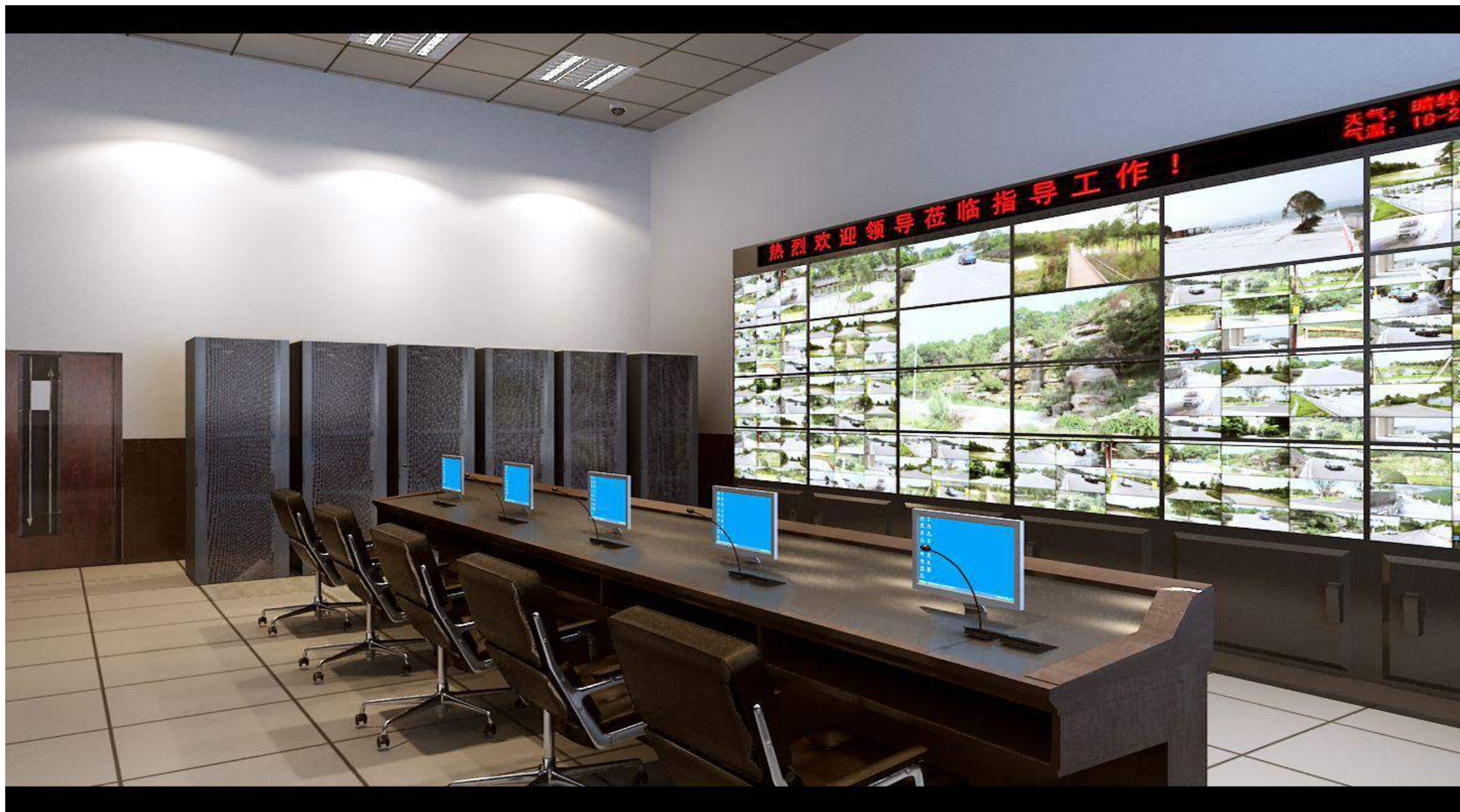
3.6 停、送电严格执行操作制度

3.7 共用部位照明正常

四、共用设施设备管理

(四) 弱电系统管理

- 4.1 设备配置齐全，现场测试符合要求
- 4.2 系统及子系统维修、保养、巡检计划完善，记录完整
- 4.3 中央控制室实行24小时专人值班制度
- 4.4 电子监控安装位置合理，采集图像清晰，且保存监控信息不少于30天



四、共用设施设备管理

(五) 给排水系统管理

5.1 生活水箱定期清洗消毒，记录完整

5.1.1 水箱间内二次供水管理制度

5.1.2 水箱防腐记录、水箱清洗记录、水箱消杀记录项目相关文件中的记录，如尚无，须制定。

5.2 生活用水消毒设备运行正常，紫外线消毒灯管定期更换

四、共用设施设备管理



四、共用设施设备管理

5.3 二次供水水质定期检测，符合卫生标准

5.3.1 水质化验单、水质检测报告单

5.3.2 卫生防疫部门水质化验合格证明、操作人员健康合格证由卫生局颁发的《卫生许可证》、《卫生许可证副本》，现场操作人员的健康合格证。生活水泵房需要将《卫生许可证》、《健康合格证》复印件上墙。

四、共用设施设备管理



四、共用设施设备管理



四、共用设施设备管理

5.4 水箱盖上锁设有密封条、防蚊网并上、通风良好，水箱周边无污染源

5.5 水泵、阀门、管网等无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染

5.6 供水故障通知、处理及时，记录完整

5.6.1 供水紧急情况处理方案、应急预案

5.7 给排水及中水系统设备完好、通畅，运行正常，保养记录完整

5.8 雨水井、化粪池疏通、清掏记录完整

四、共用设施设备管理



四、共用设施设备管理

(六) 消防系统管理

6.1 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置

6.2 安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目

6.3 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯等消防设施完好、齐备，可随时启用

四、共用设施设备管理

6.4 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

6.5 消防报警系统自动、手动报警设施启动正常；
防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常



四、共用设施设备管理



四、共用设施设备管理

(七) 电梯系统管理

- 7.1 轿厢内显著位置张贴年检合格证、乘梯须知、紧急电话
- 7.2 电梯维修保养合同规范，维保单位的条件符合规定，监管措施得力
- 7.3 电梯按约定时间维修、保养，记录完整

四、共用设施设备管理



四、共用设施设备管理



四、共用设施设备管理

7.4 电梯出现故障或险情，及时告知住户并通知电梯维护保养单位维修；如有人被困，配合做好救援工作

7.5 轿厢、井道内保持清洁

7.6 机房内专用工具配置齐全、使用方便，平层标识图、平层标识线清晰

7.7 机房通风、照明情况良好

四、共用设施设备管理

(八) 室外管线及路面管理

- 8.1 室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线
- 8.2 共用管线走向布局合理、整齐有序
- 8.3 道路通畅，路面整洁平整
- 8.4 路面井盖标识清晰，无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行

四、共用设施设备管理



四、共用设施设备管理

(九) 其他设备设施管理

9.1 避雷设施位置平面图

9.2 避雷设施完好、有效，定期检查、维护、测试，记录完整

9.3 有航空标志设备设施的，标志灯等完好，定期检查维护，有记录

五、公共秩序维护

（一）消防安全管理

1.1 制定消防安全制度及操作规程；落实消防安全责任制，明确责任人

1.2 消防中控室实行24小时专人值班制度，值班记录完整

1.3 消防控制室显著位置张贴操作人员在有效期内的建（构）筑物消防员职业资格证书复印件



灭火器放在100mm黄色警示线内

“消防器材，禁止挪放” 标识贴在距地面1200mm居中位置

微型消防站



五、公共秩序维护

(一) 消防安全管理

- 1.4 消防通道通畅，无杂物堆放，无违章占用
- 1.5 消防安全定期巡检，隐患整改到位，记录完整
- 1.6 定期开展消防安全宣传



五、公共秩序维护

(二) 秩序维护管理

2.1 秩序维护方案符合项目特点

2.2 秩序维护员具备专业素质，熟知岗位职责、突发事件应急预案，服务规范

2.3 人员配置合理，岗位职责明确，按照规定频次和路线巡查，有巡查记录



五、公共秩序维护

(二) 秩序维护管理

2.4 安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，值班及交接班记录完整

2.5 实行封闭式管理的小区，对外来人员、车辆和物品实行出入登记管理并有记录

2.6 安全标识设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标识和防范措施

2.7 安防系统定期进行巡视检查，记录完整

五、公共秩序维护



五、公共秩序维护



五、公共秩序维护



五、公共秩序维护

(三) 交通及车辆管理

- 3.1 停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理
- 3.2 固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务，车辆进出记录完整
- 3.3 临时车辆进出登记及时，记录完整
- 3.4 停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等公示于显著位置
- 3.5 道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修保养及时

五、公共秩序维护



五、公共秩序维护

(三) 交通及车辆管理

3.6 车辆停放有序

3.7 停车场（库）定时巡检，记录完整

3.8 高峰时段对行车、停车秩序进行引导，发生交通事故及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门

3.9 非机动车辆摆放整齐，无乱停乱放现象

3.10 非机动车充电管理规范，无私拉、乱扯充电现象



智能化管理——巡逻车



在业主结婚的时候，秩序维护员会为业主规划好接亲行车路线，巡逻车为婚车开道，并在门口列队进行迎（送）亲的礼宾服务，让业主体验到尊享极致的服务。



智能化管理——机器人



物业服务智能时代大幕开启，用**机器人**替代人工服务大众成为趋势。随着智慧社区提出和建设，物业智能机器人应运而生，为社区智能化添加精彩绚丽的一笔。

六、环境管理服务

(一) 环境卫生管理

1.1 保洁服务方案符合项目特点

1.2 人员配置合理，责任区域明确

1.2.1 保洁员名单

管理处每月定期对保洁员信息进行收集。

1.2.2 保洁员保洁区域、分工编制相关文件和记录。

1.2.3 保洁工作标准、时间安排

保洁合同约定标准和公司《清洁卫生管理规程》标准，《月季度环境工作计划》，及供方提供的其它资料。

1.2.4 保洁检查巡查记录

《环境监测点位表》、《清洁日常巡视检查表》、《清洁合格率统计汇总表》、《专项服务检查及验收记录》及其它相关记录。

六、环境管理服务



六、环境管理服务

- 1.3 制定并严格执行保洁服务标准
- 1.4 垃圾实行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主分类投放
- 1.5 垃圾日产日清，有清运记录
- 1.6 设施设备及工具配置合理、定点存放且保持清洁
- 1.7 房屋共用部位及共用设施保持清洁，无擅自占用和堆放杂物现象

六、环境管理服务



六、环境管理服务



六、环境管理服务

1.8 制定保洁工作计划，巡检记录完整

1.9 管理区域内道路、绿化带（绿地）、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物，及时清理公共场地、道路的积雪、积水等

1.10 清洁剂、药剂符合环保要求，有专人管理

六、环境管理服务

1.11 消毒灭杀有计划、有记录

1.11.1 消杀计划定时喷洒灭鼠、除虫消毒药剂

《月季度环境工作计划》及供方相关计划安排。

1.11.2 消杀记录

公司文件中《消杀合格率统计汇总表》、《消杀作业检查表》、《专项服务检查及验收记录》及项目工作手册中相关记录，同时应在每次消杀前向顾客公示温馨提示，并注明药品名称和中毒后急救措施、解毒药剂，温馨提示须保存现场照片。

注意事项：（1）水体系的设备房切勿使用鼠药，可以用粘鼠板。
（2）确定设备房鼠药或粘鼠板更换、巡视责任人。

六、环境管理服务



六、环境管理服务

1.12 商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象

1.13 按照临时管理规约或管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理，无违规饲养宠物、家禽、家畜现象

1.13.1 宠物牌、鸽子证

向居委会或当地派出所收集宠物登记记录。

1.13.2 管理措施（宠物放养时间、地点、范围）按标准制定。

六、环境管理服务

1.14 排放油烟、噪音等符合国家环保标准，对违规行为进行劝阻、报告相关部门

1.14.1 设备噪声检验报告

对于排风机的噪声检测报告。

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

A、卫生间清扫前的准备工作



工具箱：洁厕灵，消毒液，玻璃套装，
玻璃刮子，白、紫、粉、棕色毛巾

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

B、台面清洁



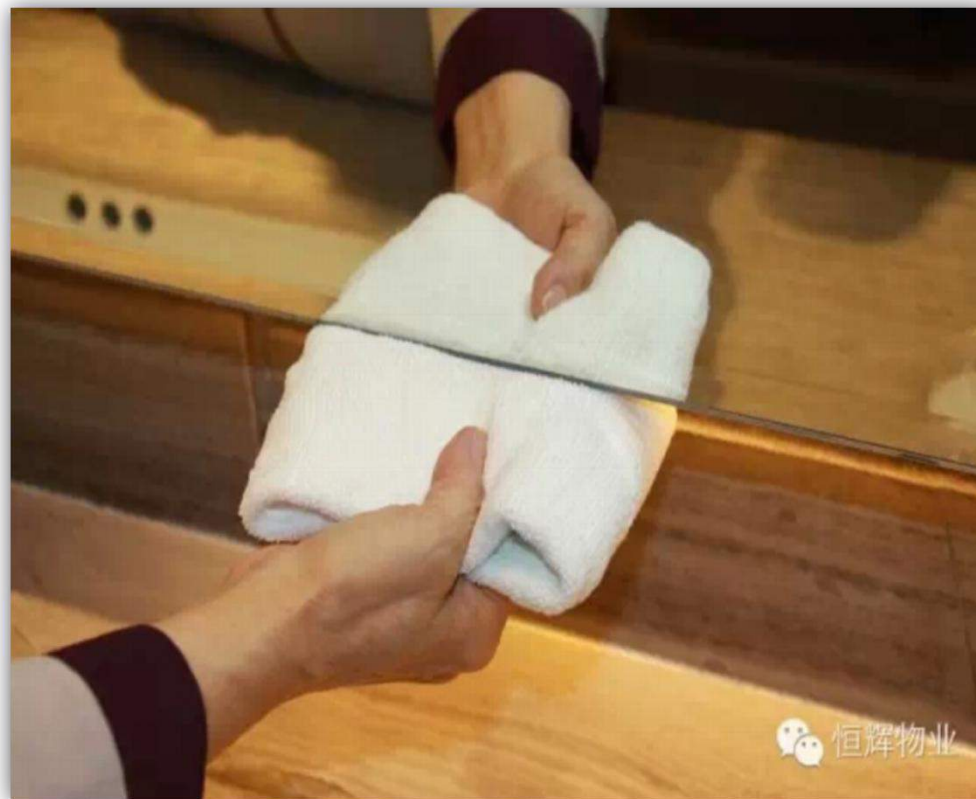
六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

C、台面清洁



用白毛巾擦拭玻璃刮子上的水渍



用白毛巾擦拭镜面边角水迹

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示



用白色毛巾擦拭水龙头上多余水迹

D、台面清洁



在白色毛巾上喷洒消毒液

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

E、台面清洁



用喷洒消毒液的白色毛巾擦拭台面



用喷洒消毒液的白色毛巾擦拭面盆和面盆边角

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

F、便池恭桶清洁



将洁厕灵和消毒液倒入小便池，并停留2-3分钟，使药液充分发挥作用

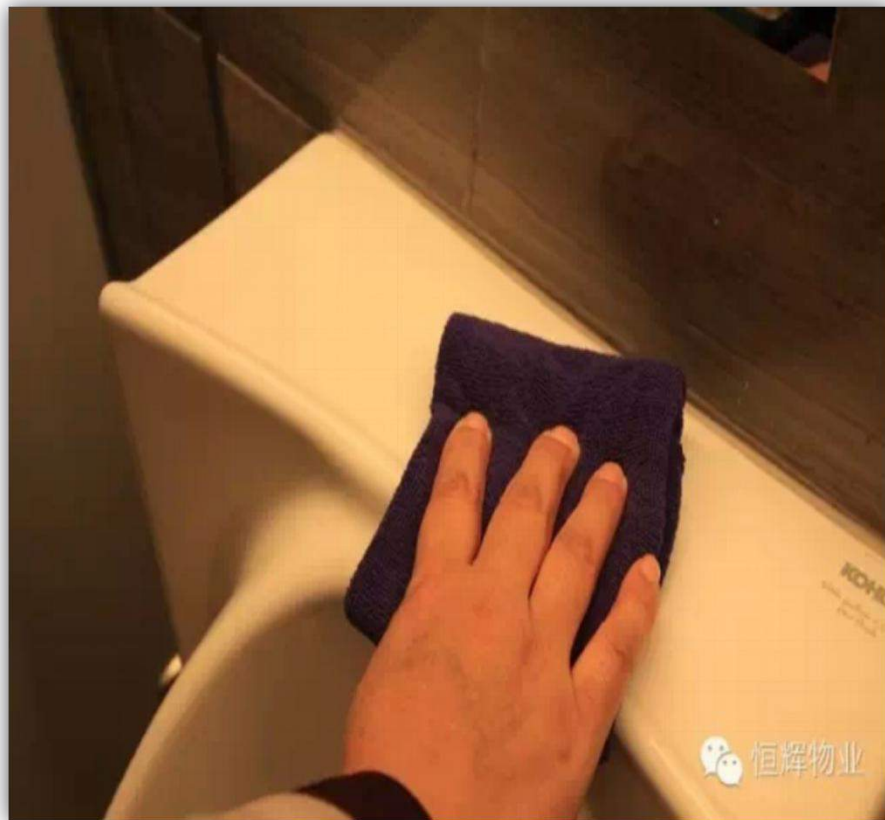


用马桶刷刷小便池内壁及底部，刷洗10次以上，冲水即可

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

G、便池恭桶清洁



用紫毛巾擦拭小便池外壁顶部及底部



将洁厕灵和消毒液均匀倒入蹲便池内部，
并停留4-5分钟，使药液充分发挥作用

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

H、便池恭桶清洁



用马桶刷刷蹲便池内壁，刷洗15次以上，冲水即可

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

1、基础设施清洁



用粉毛巾擦拭卫生间门口



用粉毛巾蘸消毒药水擦拭门把手

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

J、基础设施清洁



用粉毛巾擦拭卫生间隔板门



用粉毛巾擦拭卫生间墙壁和天花板

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

K、基础设施清洁



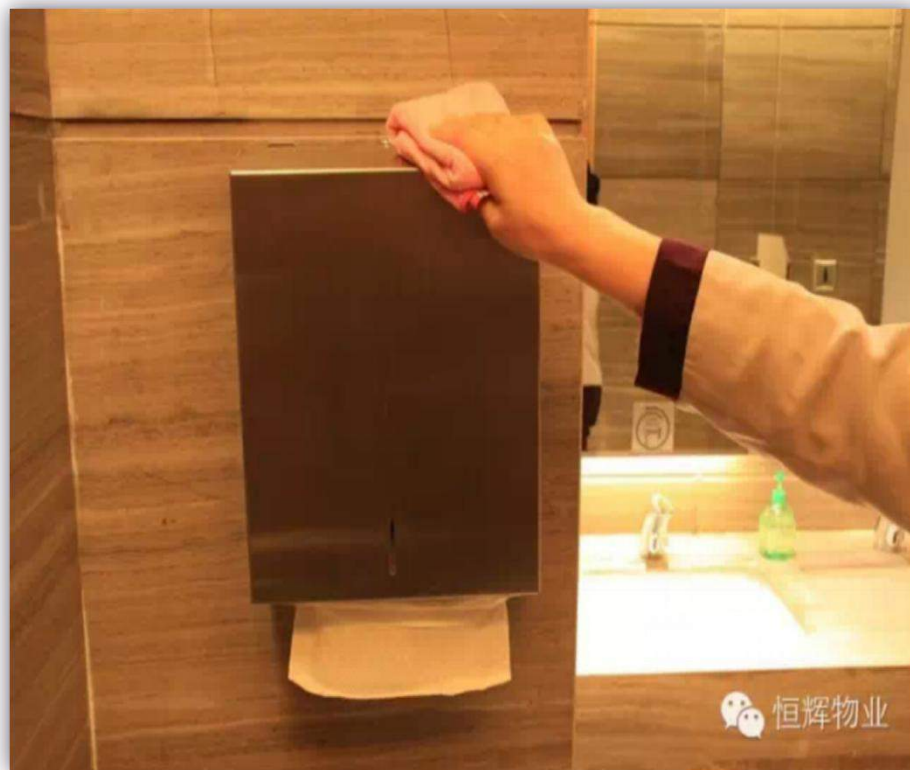
检查清香罐是否完整



用粉毛巾擦拭清香罐外壳

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示



补充擦手纸并且擦拭纸巾桶

L、基础设施清洁



用墩布对地面做清洁

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

M、基础设施清洁



紫毛巾擦拭垃圾箱并且
清理垃圾箱内垃圾



检查照明开关处于节能状态

六、环境管理服务

达标创建项目保洁工作图示

N、基础设施清洁

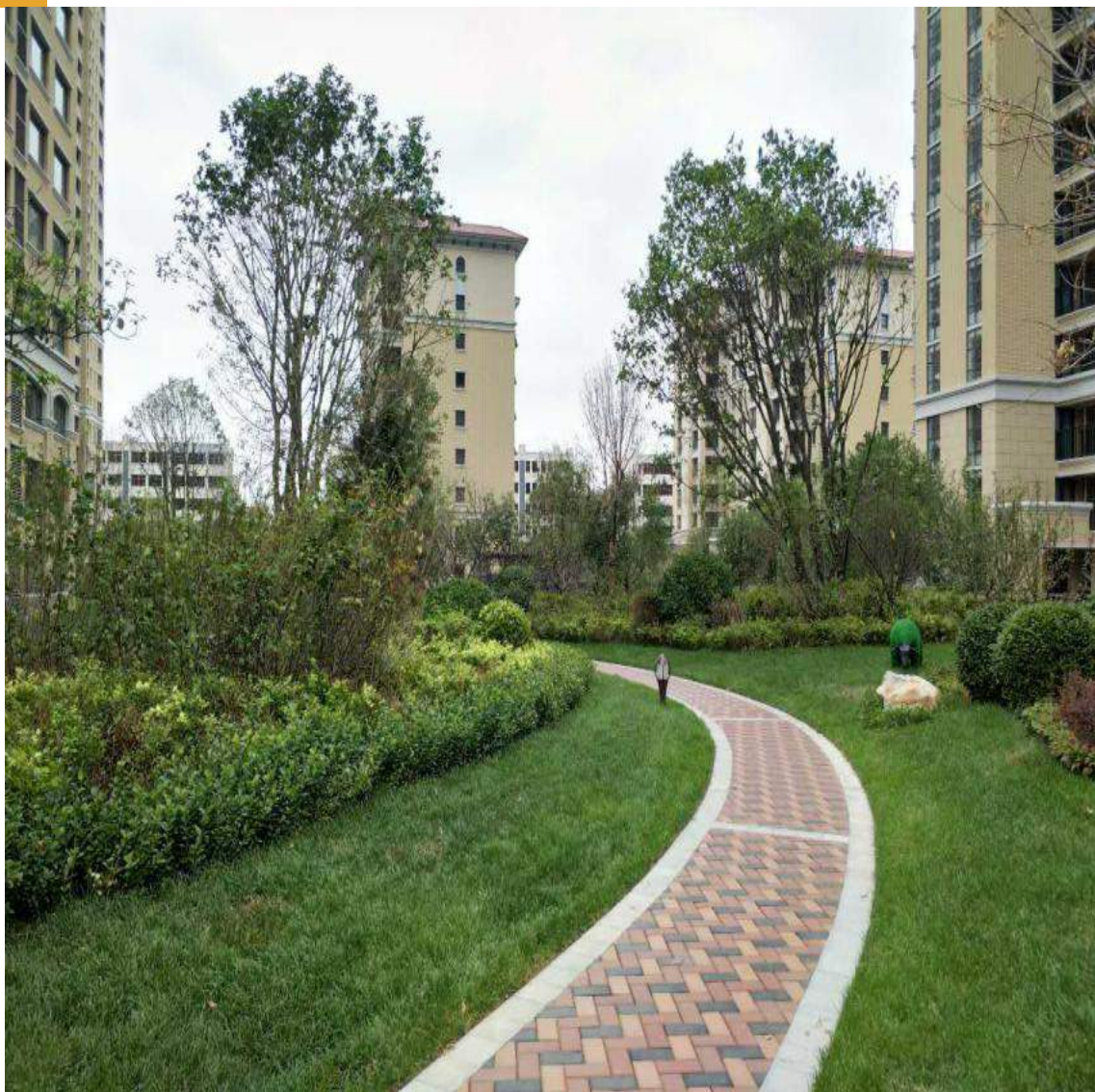


最后，清洁完毕填写工作日志

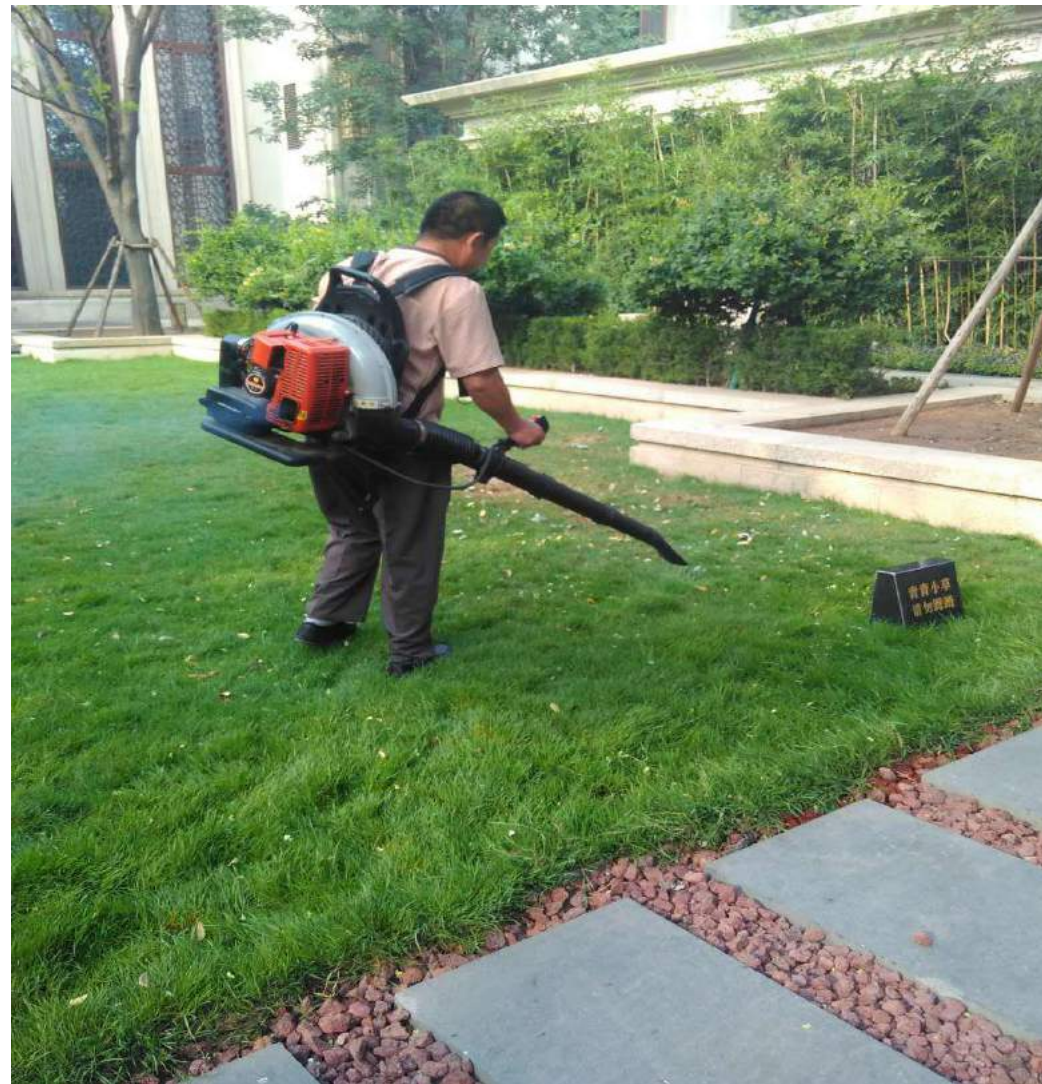
六、环境管理服务

(二) 绿化养护管理

- 2.1 绿化养护方案符合项目特点
- 2.2 人员配置合理，责任区域明确
- 2.3 绿化平面图、苗木清单等资料齐全
- 2.4 落实绿化养护计划，养护设备、工具台帐完善
- 2.5 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，喷洒药剂要有警示及围挡提前做好防涝和防冻工作



六、环境管理服务



六、环境管理服务



六、环境管理服务

2.6 绿化药剂、肥料使用管理合理，记录完整

2.7 绿化作业安全防护措施得当

2.8 草木长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露

2.9 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品

2.10 爱护绿化标识位置合理、醒目

2.11 重点树木品种实行标牌管理

六、环境管理服务



七、创新服务及经济效益

(一) 创新服务

- 1.1 制定并实施节能减排计划和方案，采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治
- 1.2 利用大数据、互联网、智能化等创新管理模式，提升服务的技术含量和效率
- 1.3 通过提供物业资产经营管理服务和住户生活配套服务等方式，满足业主的个性化需求

七、创新服务及经济效益



石家庄碧桂园
COUNTRY GARDEN 给您一个五星级的家

公告栏

物业服务收费公示

尊敬的业主/住户：根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《河北省物业服务收费管理办法》及《石家庄市物业服务收费管理办法》等相关规定，现将本小区物业服务收费标准公示如下，请您监督。

序号	收费项目	收费标准
1	物业服务费	3.50元/月/㎡
2	电梯运行费	0.50元/月/户
3	公共能耗费	0.50元/月/户
4	垃圾清运费	0.10元/月/户
5	车位管理费	10.00元/月/个
6	其他	1336.37

物业服务费：3.50元/月/㎡

2018-2019 供暖季收费通知

尊敬的业主/住户：根据《石家庄市供热管理条例》及《石家庄市供热管理办法》等相关规定，现将本小区2018-2019供暖季收费标准公示如下，请您监督。

供暖费：10.00元/㎡/季

文明养犬倡议书

尊敬的业主/住户：文明养犬，从我做起。为了维护小区的文明环境，保障业主/住户的合法权益，特发出此倡议，请您自觉遵守。

法律小知识

尊敬的业主/住户：法律是维护我们合法权益的武器。为了让您更好地了解法律，特整理了一些法律小知识，供您参考。

上海三菱电梯有限公司河北分公司

尊敬的业主/住户：上海三菱电梯有限公司河北分公司，为您提供优质的电梯服务。联系电话：0311-86533008。

凤凰管家公示牌

姓名：刘立峰
电话：18632185807
服务片区：裕华里208
209/210/211

物业服务
常规服务 Regular Service
事务受理 环境维护 设施设备 房屋管理
秩序维护 咨询服务

特约服务 Special Service
房屋代理 中介服务 礼宾服务 代理代购
物品配送 商务服务 订餐订房 酒店预订
装饰装修

物业服务中心：0311-86533008
400投诉热线：400-968-8888

石家庄碧桂园物业服务中心 10 月份工作总结暨 11 月份工作计划

尊敬的业主/住户：10月份工作总结及11月份工作计划如下：

10月份工作总结：
1. 完成10月份物业服务工作。
2. 完成10月份设施设备维护工作。
3. 完成10月份环境维护工作。
4. 完成10月份房屋管理工作。
5. 完成10月份秩序维护工作。
6. 完成10月份客户服务工作。

11月份工作计划：
1. 完成11月份物业服务工作。
2. 完成11月份设施设备维护工作。
3. 完成11月份环境维护工作。
4. 完成11月份房屋管理工作。
5. 完成11月份秩序维护工作。
6. 完成11月份客户服务工作。

用凤凰APP手机开门 不带卡 手机也可通行

轻松2步 欢迎回家

手机开门 快速便捷 物业缴费 积分奖励

微信扫码 快速通行

微信扫码 快速通行

微信扫码 快速通行

微信扫码 快速通行

物业服务中心电话：
0311-86533008

供水：0311-89811010
供电：0311-89811010
燃气：0311-89811010

报警：110
火警：119
急救：120

七、创新服务及经济效益

1.3.1 便民服务记录

便民有偿服务（同 1.14 中第 2 项），项目根据实际情况编制便民服务策划，并附有产生的相关记录、现场照片，如：代叫出租车、手推车使用记录、便民医药箱使用记录、邮件代收记录等。

1.3.2 多种项目经营

管理处根据实际情况编制多种经营项目策划，并附《月度经营收入明细表》、《经营资源台帐》、《经营合同管理台帐》等记录。且须注意各类记录中的数据吻合。

注意事项：做好因前台代收包裹引起与业主间纠纷的防范措施。

七、创新服务及经济效益



七、创新服务及经济效益

(二) 经营效益

2.1 业主交费主动及时，收费率达95%以上

2.2 开展便民有偿服务，收效良好

2.3 项目经营状况良好，近两年来持续盈利

2.3.3 制定企业的以业养业长期发展规划和各项经济发展指标，做到长期良性循环，并有文字说明。

八、其 他

1.积极开展物业党建工作

2.积极协助开展或参与行业重大活动，并做出突出贡献



3.积极参与社会公益活动

4.项目设计符合绿色建筑运营要求

八、其他



八、其他



智能化管理——物业APP

物业app为小区居民的生活提供了便捷。一方面能提升小区居民的生活水平，另一方面可以提供一些增值服务，对于物业来说也是一项稳定收入，物业app存在诸多的优势，下面就是由一应云为例为大家做的相关介绍。



智能化管理——物业APP



智能化管理——物业APP



一应停车

堵塞漏洞 提升体验

停车功能

 车牌识别

 自动锁车

 远程值守

 访客授权

 集中管控

 手机支付

停车价值

收费堵漏，效益↑30%

杜绝收费不给票、一卡多车、关系户不收费、设备损坏维修不及时等现象；

案例：
武汉市某项目是知名豪宅社区，上线系统第一个月，排出一卡多车现象106起、临停车收费新增8927元，合计增收30127元。

无人值守，人力成本↓20%

系统自动检测设备故障、出入口异常自动告警、远程查看监控、语音对讲，可将部分出入口优化为无人值守。

案例：
成都市某项目停车场共有出入口4处，上线一应停车系统后，将其中1个出入口设置为无人值守，每年减少值班人工支出14万元。

车主体验棒棒哒

- 车牌自动识别，5秒通行；
- 手机app停车费（月卡/临停）缴交，方便快捷；
- 在线锁车，安全无忧。



合作模式

模式一 效益分享

- 用户零投入
- 增值收益双方分享
- 合同期三年，三年期满后资产归合作方
- 保修期三年

模式二 融资租赁

- 用户零首付
- 按月支付本息
- 合同期限三年，期满后资产归合作方
- 保修期三年

模式三 项目采购

- 按成本价一次性采购
- 先安装体验，后付款结算
- 保修期一年

让所有物业企业轻松使用



197



05 迎 检

迎检（视情况而定）



注意事项：

- 1、汇报现场桌子上要有桌牌，迎检单位的桌签上要加Logo。
- 2、资料：规章制度、创建达标资料、创建达标目录等。
- 3、汇报PPT内容包括：公司介绍、项目部介绍、创建达标工作中做的哪些工作等内容。
- 4、所选的照片不要有瑕疵、最好配上背景音乐、解说人语速要慢。

迎检



注意事项:

- 1、专家会分两组审验，一组看资料，一组看现场。
- 2、现场方面：参观路线一定是设计好的，一旦不按你的路线走，要有应对。
- 3、电梯机房里一定要有维保公司的资质证、操作证、电梯制度，所有机房一定要有外来人员登记表。
- 4、机房灯是打开的。现场不要有卫生死角，所有机房要有粘鼠板，
- 5、机房要有五方对讲，专家一旦按下按钮，工作人员要第一时间赶到现场，不要做电梯。
- 6、消防人员的培训证要上墙张贴。
- 7、高压配电室一定要有高压人员的证件。

迎检

考评现场工作与安排技巧

在策划考评现场的安排工作时，更是考评工作的重要环节，切记不要弄虚作假，再怎么考评人员大家都称为是专家，你的虚假是骗不过这些专家的眼睛的。

- 1.如何安排给别人的第一感觉就是温馨的；
- 2.考评组如何分组，侧重点如何安排；
- 3.考评线路如何设计；
- 4.参评单位人员应注意哪些细节；
- 5.现场会检查哪些内容；
- 6.现场操作人员要训练有素，使之按程序操作熟练，给人一种久经沙场的感觉；
- 7.如何作好业主的宣传工作，得到业主或物业使用人对创建达标工作的支持理解，至关重要；
- 8.如何安排考评迎检现场的工作布置，气氛不要太隆重，也不要过分张扬，只要温馨就好。



06 物业管理相关政策法规

物业管理政策法规

- 中华人民共和国反不正当竞争法（主席令 第77号）
- 中华人民共和国标准化法(主席令 第78号)
- 关于同意建立全国社区建设部际联席会议制度的批复（国函[2014] 82号）
- 关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见（国办发[2015]85号）
- 关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见（中发[2016]6号）
- 关于取消一批职业资格许可和认定事项的决定（国发[2016]35号）
- 关于国有企业职工家属区“三供一业”分离移交工作指导意见的通知（国办发[2016]45号）

物业管理政策法规

- 关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见（中办发[2016]46号）
- 关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见（国办发[2016]91号）
- 关于印发“十三五”节能减排综合工作方案的通知（国发[2016]74号）
- 关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定（国发[2017]7号）
- 关于印发“十三五”促进就业规划的通知（国发[2017]10号）
- 关于加强和完善城乡社区治理的意见（中发[2017]13号）
- 关于转发国家发展改革委 住房城乡建设部生活垃圾分类制度实施方案的通知（国办发[2017]26号）

物业管理政策法规

- 关于制定和实施老年人照顾服务项目的意见（国办发[2017]52号）
- 关于开展质量提升行动的指导意见（中发[2017]24号）
- 关于营造企业家健康成长环境弘扬优秀企业家精神更好发挥企业家作用的意见（中发[2017]25号）
- 关于取消一批行政许可事项的决定（国发[2017]46号）
- 关于印发消防安全责任制实施办法的通知（国办发[2017]87号）
- 关于推进城市安全发展的意见（中办发[2018]1号）
- 关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见（国发[2018]3号）
- 关于加强电梯质量安全工作的意见（国办发[2018]8号）

物业管理政策法规

- 关于修改和废止部分行政法规的决定（国务院令 第698号）
- 关于推行终身职业技能培训制度的意见（国发[2018]11号）
- 关于印发打赢蓝天保卫战三年行动计划的通知（国发[2018]22号）
- 关于开展电动自行车消防安全综合治理工作的通知（安委办[2018]13号）
- 关于推进城镇养老服务设施建设工作通知（民发[2014]116号）
- 关于放开部分服务价格意见的通知（发改价格[2014]2755号）
- 关于进一步发挥住宅专项维修资金在老旧小区和电梯更新改造中支持作用的通知（建办房[2015]52号）
- 住房城乡建设“十三五”规划纲要

相关政策法规

- 关于培育和发展团体标准的指导意见（国质检标[2016]109号）
- 关于全面推开营业税改征增值税试点的通知（财税[2016]36号）
- 关于推动在全国性和省级社会组织中建立新闻发言人制度的通知（民发[2016]80号）
- 关于印发《中央下放企业职工家属区“三供一业”分离移交中央财政补助资金管理办法》的通知（财资[2016]31号）
- 关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见（法发[2016]14号）
- 关于物业管理服务中收取的自来水水费增值税问题的公告（国家税务总局公告 2016年第54号）

相关政策法规

- 关于推进电子商务进社区促进居民便利消费的意见（商建发[2016]255号）
- 关于做好取消部分技能人员职业资格许可认定事项后续工作的通知（人社厅发[2016]182号）
- 关于印发《居民生活服务业发展“十三五”规划》的通知（商服贸发[2016]488号）
- 关于印发《中央财政支持居家和社区养老服务改革试点补助资金管理办法》的通知（财社[2017]2号）
- 关于印发建筑节能与绿色建筑发展“十三五”规划的通知（建科[2017]53号）

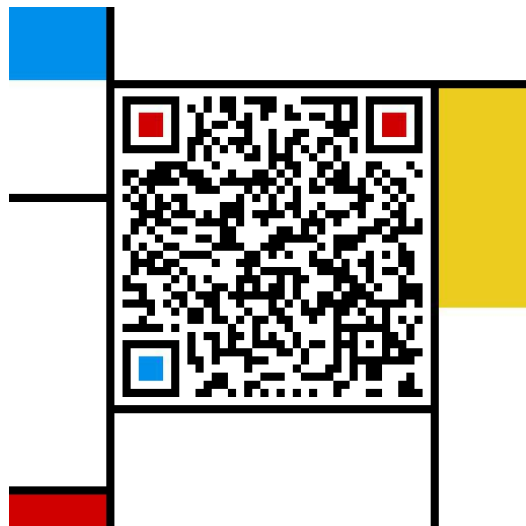
相关政策法规

- 关于印发《“十三五”现代服务业科技创新专项规划》的通知（国科发高[2017]91号）
- 关于印发《服务业创新发展大纲（2017-2025年）》的通知（发改规划[2017]1116号）
- 关于印发《关于对房地产领域相关失信责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》的通知（发改财金[2017]1206号）
- 关于创新和完善促进绿色发展价格机制的意见（发改价格规[2018]943号）
- 关于在人口净流入的大中城市加快发展住房租赁市场的通知（建房[2017]153号）

相关政策法规

- 关于印发住房城乡建设科技创新“十三五”专项规划的通知（建科[2017]166号）
- 服务质量信息公开规范（国质检质联[2017]418号）
- 关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知（建办房[2017]75号）
- 关于加快推进部分重点城市生活垃圾分类工作的通知（建城[2017]253号）
- 关于大力培育发展社区社会组织的意见（民发[2017]191号）
- 关于废止《物业服务企业资质管理办法》的决定（中华人民共和国住房和城乡建设部令[第39号]）

协会联系方式



冀物协咨询号（个人号）



河北省物业管理行业协会（公众号）

网址：www.hbwuye.com 联系电话：0311-87227617