附件1

**衡水市物业管理标准化项目**

**申 报 表**

项目名称

项目类别 □住宅小区 □大厦 □工业区

所在县（市、区）

申报单位 （盖章）

单位负责人 （签字）

申报日期 　 年　 月　 日

**衡水市物业管理协会 制**

**说 明**

1. 此表为衡水市物业管理标准化示范项目申报表。申报单位要认真阅读并理解各表格、说明，如实填报，并对填写内容的真实性负责。
2. 本表可致电衡水市物业管理协会（0318-5227836）索取，统一以A4纸打印。

三、填报使用统一字体，字号与相对应的项目栏一致；本表不得随意修（涂）改。

四、如表格不够，可另加附页。除签字部分须手写外，其余内容电子版填写后打印并加盖企业公章。

五、其他相关附件附本表后，并将相关附件名称填写到本表《其他参评材料附件》栏内，装订成册，左侧装订，附件加盖企业公章。

六、本表需报送纸质版一式两份。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **衡水市物业管理标准化项目申报表** | | | |
| 申报项目名称 |  | | |
| 物业服务企业名称 | （盖章） | | |
| 项目负责人 |  | 联系电话 |  |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| **项目基本概况** | | | |
| 项目地址 |  | | |
| 项目类型 | □住宅小区 □大厦 □工业区 | | |
| 占地面积 |  | 总建筑  面积 |  |
| 建成时间 |  | 交付使用时间 |  |
| 其它基本情况 |  | | |
| 参评理由 （自述在1000字以内，可另附页） |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **本单位自检自验评分** | |  |
| **专家组**  **考核验收** | **考核验收评分** |  |
| **意 见** |  |
| **备 注** |  | |

**本单位就参加此次创建活动承诺如下**

申报项目名称：

申 报 单 位 ：

联 系 电 话 ：

1.本单位对贵会举办的衡水市物业管理标准化项目考核活动的相关细则相关内容己全面、清楚了解，并承诺符合相关申报条件。

2.本单位承诺：本单位所提交的资料均真实、有效。

3.本单位己知晓本次创建活动的考核办法并愿意配合相关考核工作。

4.本单位承诺：申报材料如有不实，愿意接受取消考核资格的处罚。

申报单位（盖章）：

单位负责人（签字）：

年 月 日

**其他考核材料附件**

附件1：

附件2：

附件3：

附件4：

附件5：

附件6：

附件7：

附件8：

附件9：

附件2

**河北省物业管理标准化项目考核标准及评分细则**

**（住宅小区）**

项目名称： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考评**  **项目** | **标准内容** | **规定分值** | **评分**  **细则** |
| **一、基础管理服务（10项）** | | **17** |  |
| **（一）**  **物业项目资料** | 1.[国有土地使用证](https://baike.baidu.com/item/%E5%9B%BD%E6%9C%89%E5%9C%9F%E5%9C%B0%E4%BD%BF%E7%94%A8%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、建设用地规划许可证、[建设工程规划许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%BB%BA%E8%AE%BE%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E8%A7%84%E5%88%92%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、[建筑工程施工许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%BB%BA%E7%AD%91%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E6%96%BD%E5%B7%A5%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、[商品房预售许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%95%86%E5%93%81%E6%88%BF%E9%A2%84%E5%94%AE%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)原件或盖章复印件 | **1** | 0.1 |
| 2.综合竣工验收备案书 | 0.1 |
| 3.竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图及验收资料 | 0.1 |
| 4.配套设施、地下管网工程竣工图及验收资料 | 0.1 |
| 5.建筑工程消防验收意见书 | 0.1 |
| 6.共用设施设备清单及安装、使用和维护保养等技术资料 | 0.1 |
| 7.供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件 | 0.1 |
| 8.物业质量保修文件和物业使用说明文件 | 0.1 |
| 9.物业管理区域划分备案证明 | 0.1 |
| 10.物业管理所必需的其他资料 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **物业承接查验** | 1.公共区域及共用设施设备承接查验资料 | **2** | 0.5 |
| 2.业主专属部分承接查验资料 | 0.5 |
| 3.遗留问题处理记录 | 0.5 |
| 4.竣工资料移交记录 | 0.3 |
| 5.物业承接查验备案证明及其他有关文件 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **物业服务合同** | 1.按照法律法规规定，签订物业服务合同，双方责权利明确 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 4.同一区域由一家物业服务企业提供服务 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **入住服务管理资 料** | 1.建立房屋权属清册 | **2** | 1 |
| 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） | 0.5 |
| 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） | 0.3 |
| 4.业主基础信息资料 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **专项维修资金制 度** | 1.维修资金使用符合有关规定 | **1** | 0.5 |
| 2.维修资金使用情况及时向业主公布 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **业主大会业主委员会** | 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 | **1** | 0.3 |
| 2.与业主委员会工作联系记录完整 | 0.3 |
| 3.对业主委员会有关物业服务的意见建议有措施、有反馈 | 0.3 |
| 4.物业服务企业制订争创计划和具体实施方案，经业主委员会同意并向全体业主公示；未成立业主大会的，向全体业主公示 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（七）**  **项目管理制度及考核办法** | 1.行政管理制度及考核办法 | **2** | 0.2 |
| 2.人事管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 3.员工培训制度及考核办法 | 0.2 |
| 4.财务管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 5.档案管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 6.房屋及设施设备维修养护管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 7.客户服务管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 8.公共秩序管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 9.公共环境清洁管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 10.园林绿化管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 11.节能降耗环保管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 12.安全生产管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 13.安全警示标识管理制度及考核办法 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（八）**  **突发事件应急机 制** | 1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案 | **2** | 1 |
| 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 | 0.5 |
| 3.定期进行突发事件应急演练，并有相应演练记录 | 0.3 |
| 4.应急通讯、广播设备处于良好状态，可随时启用 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（九）**  **人员**  **管理** | 1.企业管理人员接受行业组织的相关培训 | **2** | 0.8 |
| 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 | 0.8 |
| 3.统一着装，佩戴明显标示，工作规范，作风严谨 | 0.2 |
| 4.态度热情，举止文明，行为规范 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（十）**  **档案**  **管理** | 1.上年度房屋、设施设备安全检查表 | **2** | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 3.住户信息档案完备，实现动态管理 | 0.3 |
| 4.各项资料，分类规范，查阅方便 | 0.3 |
| 5.档案使用登记手续完备 | 0.2 |
| 6.有限空间作业管理记录 | 0.2 |
| 7.使用环保、节能材料的实施记录 | 0.2 |
| 8.存放环境条件符合档案管理制度 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **二、客户服务（6项）** | | **12** |  |
|  | |  |  |
| **（一）**  **客户**  **接待** | 1.建立物业服务中心或客户接待室 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 1. 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 | 0.5 |
| 4.客服接待人员值班表、值（交）班记录及时完整 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **信息**  **公示** | 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** | 1 |
| 2.在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定 | 0.5 |
| 3.至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **满意度调查** | 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% | **2** | 1 |
| 2.征求住户服务意见并不断提高服务质量 | 0.5 |
| 3.满意率达95%以上 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **维修**  **服务** | 1.维修工作管理规范 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 3.零修急修及时率100%，返修率不高于1% | 0.5 |
| 4.有回访记录 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **现代化管理** | 1.配备对讲、监控、门禁等不少于3项智能化管理服务设施 | **2** | 1 |
| 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、人事等工作的信息化管理 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **精神文明建设** | 1.社区文化建设有计划、有方案、有措施、有成效 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 3.每年开展有意义、健康向上的社区文化活动，活动有记录 | 0.5 |
| 4.积极组织和参与社区精神文明建设 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **三、房屋共用部位管理与维护（6项）** | | **11** |  |
| **（一）**  **标示**  **系统** | 1.管理区域内路标、交通标志、引导指示牌标示规范、清晰 | **2** | 1 |
| 1. 主出入口设有物业平面示意图 | 0.5 |
| 3.组团及幢、单元（门）、户门标志规范、清晰 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **装饰装修管理** | 1.按有关规定办理装修手续 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.3 |
| 3.装修施工人员登记手续完备 | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 6.装修垃圾定点堆放，覆盖防护措施得当，定时清运 | 0.2 |
| 1. 装修管理资料分户存档，档案保存完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **共用部位使用管理** | 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 | **2** | 1 |
| 2.房屋维修、养护记录完整 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **房屋**  **外观** | 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 | **2** | 1 |
| 2.按合同约定实施外墙保洁，记录完整 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **室外附件设施管 理** | 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 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **日常**  **巡检** | 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 | **1** | 0.5 |
| 2.公共区域无乱堆放现象 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **四、共用设施设备管理（9项）** | | **28** |  |
| **（一）**  **综合**  **要求** | 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 | **5** | 0.2 |
| 2.人员配置合理，岗位责任明确 | 0.2 |
| 3.建立设施设备台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范 | 0.2 |
| 4.设施设备运行正常 | 0.5 |
| 5.维护、保养、检查等管理制度健全 | 0.5 |
| 6.制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划 | 0.5 |
| 7.日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全 | 0.5 |
| 8.未发生重大管理责任事故 | 2 |
| 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 | 0.2 |
| 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 | 0.1 |
| 11.小修、急修及时率100％，记录完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **设备机房管理** | 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 | **3** | 1 |
| 2.人员出入管理制度、交接班制度完善，记录完整 | 0.5 |
| 3.设备管线标识清晰 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 5.防鼠措施得当，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等符合规范要求 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **供电系统管理** | 1.检修检验和安全防护用具齐全，检验合格 | **3** | 0.5 |
| 2.变配电室安全警示标志规范、清晰、齐全 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 5.倒闸操作符合规范，记录完整 | 0.5 |
| 6.停、送电严格执行操作制度 | 0.3 |
| 7.共用部位照明正常 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **弱电系统管理** | 1.设备配置齐全，现场测试符合要求 | **2** | 0.5 |
| 2.系统及子系统维修、保养、巡检计划完善，记录完整 | 0.5 |
| 3.中央控制室实行24小时专人值班制度 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **给排水系统**  **管理** | 1.生活水箱定期清洗消毒，记录完整 | **2** | 0.5 |
| 2.生活用水消毒设备运行正常，紫外线消毒灯管定期更换 | 0.5 |
| 3.二次供水水质定期检测，符合卫生标准 | 0.5 |
| 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 | 0.1 |
| 5.水泵、阀门、管网等无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染 | 0.1 |
| 6.供水故障通知、处理及时，记录完整 | 0.1 |
| 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 | 0.1 |
| 8.雨水井、化粪池疏通、清掏记录完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **消防系统管理** | 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 | **5** | 1 |
| 2.安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目 | 1 |
| 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 | 1 |
| 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 | 1 |
| 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 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（七）**  **电梯系统管理** | 1.轿厢内显著位置张贴年检合格证、乘梯须知、紧急电话 | **5** | 1 |
| 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 | 1 |
| 3.电梯按约定时间维修、保养，记录完整 | 1 |
| 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；如有人员被困，配合做好救援工作 | 0.5 |
| 5.轿厢、井道内保持清洁 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 7.机房通风、照明情况良好 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（八）**  **室外管线及路面管理** | 1.室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线 | **2** | 0.5 |
| 2.共用管线走向布局合理、整齐有序 | 0.5 |
| 3.道路通畅，路面整洁平整 | 0.5 |
| 4.路面井盖标识清晰，无缺损或丢失，不影响车辆和行人通行 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（九）**  **其他设备设施管 理** | 1.避雷设施位置平面图 | **1** | 0.5 |
| 2.避雷设施完好、有效，定期检查、维护、测试，记录完整 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **五、公共秩序维护（3项）** | | **16** |  |
| **（一）**  **消防安全管理** | 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 | **6** | 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 | 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 | 1 |
|  |  |  | 1 |
| **（二）**  **秩序维护管理** | 1.秩序维护方案符合项目特点 | **5** | 1 |
| 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 | 1 |
| 3.人员配置合理，岗位责任明确，按照规定频次和路线巡查，有巡查记录 | 0.6 |
| 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 | 0.6 |
| 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 | 0.6 |
| 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 | 0.6 |
| 7.安防系统定期进行巡视检查，记录完整 | 0.6 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **交通及车 辆**  **管 理** | 1.停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理 | **5** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 3.临时车辆进出登记及时，记录完整 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 5.道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时 | 0.5 |
| 6.车辆停放有序 | 0.5 |
| 7.停车场（库）定时巡检，记录完整 | 0.5 |
| 8.高峰时段对行车、停车秩序进行引导，发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门 | 0.5 |
| 9.非机动车辆摆放整齐，无乱停乱放现象 | 0.5 |
| 10.非机动车充电管理规范，无私拉、乱扯充电现象 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **六、环境管理服务（2项）** | | **10** |  |
| **（一）**  **环境卫生管理** | 1.保洁服务方案符合项目特点 | **5** | 1 |
| 2.人员配置合理，责任区域明确 | 0.5 |
| 3.制定并严格执行保洁服务标准 | 0.5 |
| 4.垃圾实行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主分类投放 | 0.5 |
| 5.垃圾日产日清，有清运记录 | 0.3 |
| 6.设施设备及工具配置合理、定点存放且保持清洁 | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 8.制定保洁工作计划，巡检记录完整 | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 10.清洁剂、药剂符合环保要求，有专人管理 | 0.2 |
| 11.消毒灭杀有计划、有记录 | 0.2 |
| 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 | 0.2 |
| 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 | 0.2 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **绿化养护管理** | 1.绿化养护方案符合项目特点 | **5** | 0.5 |
| 2.人员配置合理，责任区域明确 | 0.5 |
| 3.绿化平面图、苗木清单等资料齐全 | 0.5 |
| 4.落实绿化养护计划，养护设备、工具台帐完善 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 6.绿化药剂、肥料使用管理合理，记录完整 | 0.5 |
| 7.绿化作业安全防护措施得当 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 10.爱护绿化标识位置合理、醒目 | 0.3 |
| 11.重点树木品种实行标牌管理 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **七、创新服务及经营效益（2项）** | | **6** |  |
| **（一）**  **创新**  **服务** | 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 | **3** | 1 |
| 1. 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 |
| 1. 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 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **经营**  **效益** | 1.业主交费主动及时，收费率达95%以上 | **3** | 1 |
| 2.开展便民有偿服务，收效良好 | 1 |
| 3.项目经营状况良好，近两年来持续盈利 | 1 |
|  |  |  |  |
|  | **总 分** | **100** |  |
| 1.积极开展物业党建工作 | | **1** | 0.5 |
| 2.积极协助开展或参与行业重大活动，并做出突出贡献 | | 0.2 |
| 3.积极参与社会公益活动 | | 0.2 |
| 4.项目设计符合绿色建筑运营要求 | | 0.1 |
| 3.积极参与“脱贫攻坚”精准助贫工作 |  |  |  |
| **分 值 合 计** | |  | |

**河北省物业管理标准化项目考核标准及评分细则**

**（大 厦）**

项目名称： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考评**  **项目** | **标准内容** | **规定分值** | **评分**  **细则** |
| **一、基础管理服务（10项）** | | **17** |  |
| **（一）**  **物业项目资料** | 1.[国有土地使用证](https://baike.baidu.com/item/%E5%9B%BD%E6%9C%89%E5%9C%9F%E5%9C%B0%E4%BD%BF%E7%94%A8%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、建设用地规划许可证、[建设工程规划许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%BB%BA%E8%AE%BE%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E8%A7%84%E5%88%92%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、[建筑工程施工许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%BB%BA%E7%AD%91%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E6%96%BD%E5%B7%A5%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、[商品房预售许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%95%86%E5%93%81%E6%88%BF%E9%A2%84%E5%94%AE%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)原件或盖章复印件 | **1** | 0.1 |
| 2.综合竣工验收备案书 | 0.1 |
| 3.竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图及验收资料 | 0.1 |
| 4.配套设施、地下管网工程竣工图及验收资料 | 0.1 |
| 5.建筑工程消防验收意见书 | 0.1 |
| 6.共用设施设备清单及安装、使用和维护保养等技术资料 | 0.1 |
| 7.供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件 | 0.1 |
| 8.物业质量保修文件和物业使用说明文件 | 0.1 |
| 9.物业管理区域划分备案证明 | 0.1 |
| 10.物业管理所必需的其他资料 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **物业承接查验** | 1.公共区域及共用设施设备承接查验资料 | **2** | 0.5 |
| 2.业主专属部分承接查验资料 | 0.5 |
| 3.遗留问题处理记录 | 0.5 |
| 4.竣工资料移交记录 | 0.3 |
| 5.物业承接查验备案证明及其他有关文件 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **物业服务合同** | 1.按照法律法规规定，签订物业服务合同，双方责权利明确 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 4.同一区域由一家物业服务企业提供服务 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **入住服务管理资 料** | 1.建立房屋权属清册 | **2** | 1 |
| 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） | 0.5 |
| 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） | 0.3 |
| 4.业主及使用人基础信息资料 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **专项维修资金制 度** | 1.维修资金使用符合有关规定 | **1** | 0.5 |
| 2.维修资金使用情况及时向业主公布 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **业主大会业主委员会** | 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 | **1** | 0.3 |
| 2.与业主委员会工作联系记录完整 | 0.3 |
| 3.对业主委员会有关物业服务的意见建议有措施、有反馈 | 0.3 |
| 4.物业服务企业制订争创计划和具体实施方案，经业主委员会同意并向全体业主公示；未成立业主大会的，向全体业主公示 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（七）**  **项目管理制度及考核办法** | 1.行政管理制度及考核办法 | **2** | 0.2 |
| 2.人事管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 3.员工培训制度及考核办法 | 0.2 |
| 4.财务管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 5.档案管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 6.房屋及设施设备维修养护管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 7.客户服务管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 8.公共秩序管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 9.公共环境清洁管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 10.园林绿化管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 11.节能降耗环保管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 12.安全生产管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 13.安全警示标识管理制度及考核办法 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（八）**  **突发事件应急机 制** | 1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案 | **2** | 1 |
| 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 | 0.5 |
| 3.定期进行突发事件应急演练，并有相应演练记录 | 0.3 |
| 4.应急通讯、广播设备处于良好状态，可随时启用 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（九）**  **人员**  **管理** | 1.企业管理人员接受行业组织的相关培训 | **2** | 0.8 |
| 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 | 0.8 |
| 3.统一着装，佩戴明显标示，工作规范，作风严谨 | 0.2 |
| 4.态度热情，举止文明，行为规范 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（十）**  **档案**  **管理** | 1.上年度房屋、设施设备安全检查表 | **2** | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 3.住户信息档案完备，实现动态管理 | 0.3 |
| 4.各项资料，分类规范，查阅方便 | 0.3 |
| 5.档案使用登记手续完备 | 0.2 |
| 6.有限空间作业管理记录 | 0.2 |
| 7.使用环保、节能材料的实施记录 | 0.2 |
| 8.存放环境条件符合档案管理制度 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **二、客户服务（6项）** | | **12** |  |
|  | |  |  |
| **（一）**  **客户**  **接待** | 1.建立物业服务中心或客户接待室 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 4.客服接待人员值班表、值（交）班记录及时完整 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **信息**  **公示** | 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** | 1 |
| 2.在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定 | 0.5 |
| 3.至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **满意度调查** | 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% | **2** | 1 |
| 2.征求住户服务意见并不断提高服务质量 | 0.5 |
| 3.满意率达95%以上 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **维修**  **服务** | 1.维修工作管理规范 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 3.零修急修及时率100%，返修率不高于1% | 0.5 |
| 4.有回访记录 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **现代化管理** | 1.配备对讲、监控、门禁等不少于3项智能化管理服务设施 | **2** | 1 |
| 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、人事等工作的信息化管理 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **精神文明建设** | 1.业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守大厦的各项管理规定 | **2** | 0.5 |
| 2.设有学习宣传园地，开展健康向上的活动 | 0.5 |
| 3.管理区域内的公共娱乐场所未发生重大违纪违法案件 | 0.5 |
| 4.积极组织、参与精神文明建设活动 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **三、房屋共用部位管理与维护（6项）** | | **11** |  |
| **（一）**  **标示**  **系统** | 1.管理区域内路标、交通标志、引导指示牌标示规范、清晰 | **2** | 1 |
| 2.组团及幢、楼层、房号以及配套设施标识规范、清晰 | 0.5 |
| 3.物业区域显著位置设入驻单位（职能部门）名录牌 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **装饰装修管理** | 1.按有关规定办理装修手续 | **2** | 0.5 |
| 2.签订装修管理服务协议，书面告知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 | 0.3 |
| 3.装修施工人员登记手续完备 | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 6.装修垃圾定点堆放，覆盖防护措施得当，定时清运 | 0.2 |
| 7.装修管理资料分户存档，档案保存完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **共用部位使用管理** | 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 | **2** | 1 |
| 2.房屋维修、养护记录完整 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **房屋**  **外观** | 1.房屋外观完好、整洁，外面墙砖、玻璃幕墙、涂料等装饰材料无脱落、无渗水，共用部位屋面无渗漏 | **2** | 1 |
| 2.按合同约定实施外墙保洁，记录完整 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **室外附件设施管 理** | 1.制定并实施室外附加设施统一、规范的安装标准和管理制度 | **2** | 0.5 |
| 2.室外或屋面广告牌、霓虹灯等其他附属设施，色彩风格统一且安装牢固、规范，无安全隐患 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **日常**  **巡检** | 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 | **1** | 0.5 |
| 2.公共区域无乱堆放现象 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **四、共用设施设备管理（10项）** | | **30** |  |
| **（一）**  **综合**  **要求** | 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 | **5** | 0.2 |
| 2.人员配置合理，岗位责任明确 | 0.2 |
| 3.建立设施设备台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范 | 0.2 |
| 4.设施设备运行正常 | 0.5 |
| 5.维护、保养、检查等管理制度健全 | 0.5 |
| 6.制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划 | 0.5 |
| 7.日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全 | 0.5 |
| 8.未发生重大管理责任事故 | 2 |
| 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 | 0.2 |
| 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 | 0.1 |
| 11.小修、急修及时率100％，记录完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **设备机房管理** | 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 | **3** | 1 |
| 2.人员出入管理制度、交接班制度完善，记录完整 | 0.5 |
| 3.设备管线标识清晰 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 5.防鼠措施得当，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等符合规范要求 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **供电系统管理** | 1.检修检验和安全防护用具齐全，检验合格 | **3** | 0.5 |
| 2.变配电室安全警示标志规范、清晰、齐全 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 5.倒闸操作符合规范，记录完整 | 0.5 |
| 6.停、送电严格执行操作制度 | 0.3 |
| 7.共用部位照明正常 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **弱电系统管理** | 1.设备配置齐全，现场测试符合要求 | **2** | 0.5 |
| 2.系统及子系统维修、保养、巡检计划完善，记录完整 | 0.5 |
| 3.中央控制室实行24小时专人值班制度 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **给排水系统**  **管理** | 1.生活水箱定期清洗消毒，记录完整 | **2** | 0.5 |
| 2.生活用水消毒设备运行正常，紫外线消毒灯管定期更换 | 0.5 |
| 3.二次供水水质定期检测，符合卫生标准 | 0.5 |
| 4.水箱盖上锁设有密封条、设有防蚊网、通风良好，水箱周边无污染源 | 0.1 |
| 5.水泵、阀门、管网等无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染 | 0.1 |
| 6.供水故障通知、处理及时，记录完整 | 0.1 |
| 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 | 0.1 |
| 8.雨水井、化粪池疏通、清掏记录完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **消防系统管理** | 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 | **5** | 1 |
| 2.安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目 | 1 |
| 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 | 1 |
| 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 | 1 |
| 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 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（七）**  **电梯系统管理** | 1.轿厢内显著位置张贴年检合格证、乘梯须知、紧急电话 | **5** | 1 |
| 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 | 1 |
| 3.电梯按约定时间维修、保养，记录完整 | 1 |
| 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；如有人员被困，配合做好救援工作 | 0.5 |
| 5.轿厢、井道内保持清洁 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 7.机房通风、照明情况良好 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（八）**  **室外管线及路面管理** | 1.室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线 | **2** | 0.5 |
| 2.共用管线走向布局合理、整齐有序 | 0.5 |
| 3.道路通畅，路面整洁平整 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（九）**  **空调系统管理** | 1.空调系统运行正常，水质符合标准，冷却塔运行正常且噪音不超标，管道，阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象 | **2** | 0.5 |
| 2.空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范 | 0.5 |
| 3.空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场维修，记录完整 | 0.5 |
| 4.新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（十）**  **其他设备设施管 理** | 1.避雷设施位置平面图 | **1** | 0.5 |
| 2.避雷设施完好、有效，定期检查、维护、测试，记录完整 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **五、公共秩序维护（3项）** | | **16** |  |
| **（一）**  **消防安全管理** | 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 | **6** | 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 | 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 | 1 |
|  |  |  | 1 |
| **（二）**  **秩序维护管理** | 1.秩序维护方案符合项目特点 | **5** | 1 |
| 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 | 1 |
| 3.人员配置合理，岗位责任明确，按照规定频次和路线巡查，有巡查记录 | 0.6 |
| 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 | 0.6 |
| 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 | 0.6 |
| 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 | 0.6 |
| 7.安防系统定期进行巡视检查，记录完整 | 0.6 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **交通及车 辆**  **管 理** | 1.停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理 | **5** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 3.临时车辆进出登记及时，记录完整 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 5.道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时 | 0.5 |
| 6.车辆停放有序 | 0.5 |
| 7.停车场（库）定时巡检，记录完整 | 0.5 |
| 8.高峰时段对行车、停车秩序进行引导，发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门 | 0.5 |
| 9.非机动车辆摆放整齐，无乱停乱放现象 | 0.5 |
| 10.非机动车充电管理规范，无私拉、乱扯充电现象 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **六、环境管理服务（2项）** | | **8** |  |
| **（一）**  **环境卫生管理** | 1.保洁服务方案符合项目特点 | **5** | 1 |
| 2.人员配置合理，责任区域明确 | 0.5 |
| 3.制定并严格执行保洁服务标准 | 0.5 |
| 4.垃圾实行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主分类投放 | 0.5 |
| 5.垃圾日产日清，有清运记录 | 0.3 |
| 6.设施设备及工具配置合理、定点存放且保持清洁 | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 8.制定保洁工作计划，巡检记录完整 | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 10.清洁剂、药剂符合环保要求，有专人管理 | 0.2 |
| 11.消毒灭杀有计划、有记录 | 0.2 |
| 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 | 0.2 |
| 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 | 0.2 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **绿化养护管理** | 1.绿化养护方案符合项目特点 | **3** | 0.5 |
| 2.人员配置合理，责任区域明确 | 0.5 |
| 3.绿化平面图、苗木清单等资料齐全 | 0.3 |
| 4.落实绿化养护计划，养护设备、工具台帐完善 | 0.3 |
| 5.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作，喷洒药剂要有警示及围挡 | 0.3 |
| 6.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 | 0.3 |
| 7.绿化作业安全防护措施得当 | 0.2 |
| 8.绿化药剂、肥料使用管理合理，记录完整 | 0.2 |
| 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 | 0.2 |
| 10.爱护绿化标识位置合理、醒目 | 0.1 |
| 11.重点树木品种实行标牌管理 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **七、创新服务及经营效益（2项）** | | **6** |  |
| **（一）**  **创新**  **服务** | 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 | **3** | 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 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **经营**  **效益** | 1.业主交费主动及时，收费率达95%以上 | **3** | 1 |
| 2.开展便民有偿服务，收效良好 | 1 |
| 3.项目经营状况良好，近两年来持续盈利 | 1 |
|  |  |  |  |
| **总 分** | | **100** |  |
| 1.积极开展物业党建工作 | | **1** | 0.5 |
| 2.积极协助开展或参与行业重大活动，并做出突出贡献 | | 0.2 |
| 3.积极参与社会公益活动 | | 0.2 |
| 4.项目设计符合绿色建筑运营要求 | | 0.1 |
| 3.积极参与“脱贫攻坚”精准助贫工作 |  |  |  |
| **分 值 合 计** | |  | |

**河北省物业管理标准化项目考核标准及评分细则**

**（工业区）**

项目名称： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考评**  **项目** | **标准内容** | **规定分值** | **评分**  **细则** |
| **一、基础管理服务（10项）** | | **17** |  |
| **（一）**  **物业项目资料** | 1.[国有土地使用证](https://baike.baidu.com/item/%E5%9B%BD%E6%9C%89%E5%9C%9F%E5%9C%B0%E4%BD%BF%E7%94%A8%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、建设用地规划许可证、[建设工程规划许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%BB%BA%E8%AE%BE%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E8%A7%84%E5%88%92%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、[建筑工程施工许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%BB%BA%E7%AD%91%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E6%96%BD%E5%B7%A5%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)原件或盖章复印件；园区租售的，需同时提供[商品房预售许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%95%86%E5%93%81%E6%88%BF%E9%A2%84%E5%94%AE%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)原件或盖章复印件 | **1** | 0.1 |
| 2.综合竣工验收备案书 | 0.1 |
| 3.竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图及验收资料 | 0.1 |
| 4.配套设施、地下管网工程竣工图及验收资料 | 0.1 |
| 5.建筑工程消防验收意见书 | 0.1 |
| 6.共用设施设备清单及安装、使用和维护保养等技术资料 | 0.1 |
| 7.供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件 | 0.1 |
| 8.物业质量保修文件和物业使用说明文件 | 0.1 |
| 9.物业管理区域划分备案证明 | 0.1 |
| 10.物业管理所必需的其他资料 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **物业承接查验** | 1.公共区域及共用设施设备承接查验资料 | **2** | 0.5 |
| 2.专属部分承接查验资料 | 0.5 |
| 3.遗留问题处理记录 | 0.5 |
| 4.竣工资料移交记录 | 0.3 |
| 5.物业承接查验备案证明及其他有关文件 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **物业服务合同** | 1.按照法律法规规定，签订物业服务合同，双方责权利明确 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 4.同一区域由一家物业服务企业提供服务 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **入住服务管理资 料** | 1.建立房屋权属清册 | **2** | 1 |
| 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） | 0.5 |
| 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） | 0.3 |
| 4.业主或承租人基础信息资料 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **专项维修资金制 度** | 1.维修资金使用符合有关规定 | **1** | 0.5 |
| 2.维修资金使用情况及时向业主公布 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **业主大会业主委员会** | 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 | **1** | 0.3 |
| 2.与业主委员会工作联系记录完整 | 0.3 |
| 3.对业主委员会有关物业服务的意见建议有措施、有反馈 | 0.3 |
| 4.物业服务企业制订争创计划和具体实施方案，经业主委员会同意并向全体业主公示；未成立业主大会的，向全体业主公示 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（七）**  **项目管理制度及考核办法** | 1.行政管理制度及考核办法 | **2** | 0.2 |
| 2.人事管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 3.员工培训制度及考核办法 | 0.2 |
| 4.财务管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 5.档案管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 6.房屋及设施设备维修养护管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 7.客户服务管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 8.公共秩序管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 9.公共环境清洁管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 10.园林绿化管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 11.节能降耗环保管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 12.安全生产管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 13.安全警示标识管理制度及考核办法 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（八）**  **突发事件应急机 制** | 1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案 | **2** | 1 |
| 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 | 0.5 |
| 3.定期进行突发事件应急演练，并有相应演练记录 | 0.3 |
| 4.应急通讯、广播设备处于良好状态，可随时启用 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（九）**  **人员**  **管理** | 1.企业管理人员接受行业组织的相关培训 | **2** | 0.8 |
| 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 | 0.8 |
| 3.统一着装，佩戴明显标示，工作规范，作风严谨 | 0.2 |
| 4.态度热情，举止文明，行为规范 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（十）**  **档案**  **管理** | 1.上年度房屋、设施设备安全检查表 | **2** | 0.3 |
| 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 | 0.3 |
| 3.住户信息档案完备，实现动态管理 | 0.3 |
| 4.各项资料，分类规范，查阅方便 | 0.3 |
| 5.档案使用登记手续完备 | 0.2 |
| 6.有限空间作业管理记录 | 0.2 |
| 7.使用环保、节能材料的实施记录 | 0.2 |
| 8.存放环境条件符合档案管理制度 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **二、客户服务（6项）** | | **12** |  |
|  | |  |  |
| **（一）**  **客户**  **接待** | 1.建立物业服务中心或客户接待室 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 4.客服接待人员值班表、值（交）班记录及时完整 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **信息**  **公示** | 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** | 1 |
| 2.在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定 | 0.5 |
| 3.至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **满意度调查** | 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% | **2** | 1 |
| 2.征求住户服务意见并不断提高服务质量 | 0.5 |
| 3.满意率达95%以上 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **维修**  **服务** | 1.维修工作管理规范 | **2** | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 3.零修急修及时率100%，返修率不高于1% | 0.5 |
| 4.有回访记录 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **现代化管理** | 1.配备对讲、监控、门禁等不少于3项智能化管理服务设施 | **2** | 1 |
| 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、人事等工作的信息化管理 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **精神文明建设** | 1.业主、承租人能自觉维护公众利益，遵守园区的各项管理规定 | **2** | 0.5 |
| 2.设有学习宣传园地或公告栏，宣传工业区管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极向上的活动 | 0.5 |
| 3.设有文化体育活动场所 | 0.5 |
| 4.管理区域内的公共场所未发生重大违纪违法案件 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **三、房屋共用部位管理与维护（6项）** | | **11** |  |
| **（一）**  **标示**  **系统** | 1.管理区域内路标、交通标志、引导指示牌标示规范、清晰 | **2** | 1 |
| 2.组团及幢、楼层、房号以及配套设施标识规范、清晰 | 0.5 |
| 3.物业管理区域显著位置设置入驻单位（职能部门）名录牌 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **装饰装修管理** | 1.工业厂房装修需报消防部门审批，对装修过程严格监管，装修完成后经消防部门验收合格方可使用 | **2** | 0.5 |
| 2.签订装修管理服务协议，书面告知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 | 0.3 |
| 3.装修施工人员登记手续完备 | 0.3 |
| 4.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 | 0.3 |
| 5.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 | 0.3 |
| 6.装修垃圾定点堆放，并做好覆盖防护措施，定时清运 | 0.2 |
| 7.装修管理资料、档案保存完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **共用部位使用管理** | 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 | **2** | 1 |
| 2.机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度，无危及建筑结构的安全隐患 | 0.5 |
| 3.房屋维修、养护记录完整 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **房屋**  **外观** | 1.房屋外观完好、整洁，外面墙砖、玻璃幕墙、涂料等装饰材料无脱落、无渗水，共用部位屋面无渗漏 | **2** | 1 |
| 2.按合同约定实施外墙保洁，记录完整 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **室外附件设施管 理** | 1.制定并实施室外附加设施统一、规范的安装标准和管理制度 | **2** | 0.5 |
| 2.室外或屋面广告牌、霓虹灯等其他附属设施，色彩风格统一且安装牢固、规范，无安全隐患 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **日常**  **巡检** | 1.定期巡查屋面、楼梯、通道、窗户等共用部位，及时维修养护并做好记录 | **1** | 0.5 |
| 2.共用楼梯、天台、通道、卸货平台等处无堆放工业原料、废料、杂物及违章占用等，屋面防水无渗漏，天台隔热层无破损 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **四、共用设施设备管理（10项）** | | **30** |  |
| **（一）**  **综合**  **要求** | 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 | **5** | 0.2 |
| 2.人员配置合理，岗位责任明确 | 0.2 |
| 3.建立设施设备台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范 | 0.2 |
| 4.设施设备运行正常 | 0.5 |
| 5.维护、保养、检查等管理制度健全 | 0.5 |
| 6.制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划 | 0.5 |
| 7.日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全 | 0.5 |
| 8.未发生重大管理责任事故 | 2 |
| 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 | 0.2 |
| 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 | 0.1 |
| 11.小修、急修及时率100％，记录完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **设备机房管理** | 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 | **3** | 1 |
| 2.人员出入管理制度、交接班制度完善，记录完整 | 0.5 |
| 3.设备管线标识清晰 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 5.防鼠措施得当，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等符合规范要求 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **供电系统管理** | 1.检修检验和安全防护用具齐全，检验合格 | **3** | 0.5 |
| 2.变配电室安全警示标志规范、清晰、齐全 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 5.倒闸操作符合规范，记录完整 | 0.5 |
| 6.停、送电严格执行操作制度 | 0.3 |
| 7.共用部位照明正常 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（四）**  **弱电系统管理** | 1.设备配置齐全，现场测试符合要求 | **2** | 0.5 |
| 2.系统及子系统维修、保养、巡检计划完善，记录完整 | 0.5 |
| 3.中央控制室实行24小时专人值班制度 | 0.5 |
| 4.电子监控安装位置合理，采集图像清晰，保存监控信息不少于30天 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（五）**  **给排水系统**  **管理** | 1.建立工业区用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水、节水计划 | **2** | 0.5 |
| 2.按规定对二次蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水水质定期检测，符合卫生标准 | 0.5 |
| 3.水箱盖上锁设有密封条、设有防蚊网、通风良好，水箱周边无污染源 | 0.2 |
| 4.水泵、水池、阀门、管网等无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染 | 0.2 |
| 5.供水故障通知、处理及时，记录完整 | 0.2 |
| 6.排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备机房无积水、浸泡发生 | 0.2 |
| 7.遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积泡水、泛水，长时间停水现象 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（六）**  **消防系统管理** | 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 | **5** | 1 |
| 2.安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目 | 1 |
| 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 | 1 |
| 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 | 1 |
| 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 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（七）**  **电梯系统管理** | 1.轿厢内显著位置张贴年检合格证、乘梯须知、紧急电话 | **5** | 1 |
| 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 | 1 |
| 3.货运电梯由专人操作，严禁超载，客梯严禁载货 | 0.5 |
| 4.电梯按约定时间维修、保养，记录完整 | 0.5 |
| 5.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；如有人员被困，配合做好救援工作 | 0.5 |
| 6.轿厢、井道内保持清洁 | 0.5 |
| 7.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 | 0.5 |
| 8.机房通风、照明情况良好 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（八）**  **室外管线及路面管理** | 1.室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线 | **2** | 0.5 |
| 2.共用管线走向布局合理、整齐有序 | 0.5 |
| 3.道路通畅，路面整洁平整 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（九）**  **空调系统管理** | 1.空调系统运行正常，水质符合标准，冷却塔运行正常且噪音不超标，管道，阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象 | **2** | 0.5 |
| 2.空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范 | 0.5 |
| 3.空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场维修，记录完整 | 0.5 |
| 4.新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（十）**  **其他设备设施管 理** | 1.避雷设施位置平面图 | **1** | 0.5 |
| 2.避雷设施完好、有效，定期检查、维护、测试，记录完整 | 0.3 |
| 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 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **五、公共秩序维护（3项）** | | **17** |  |
| **（一）**  **消防安全管理** | 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 | **8** | 1 |
| 2.厂区内无火灾安全隐患，督促各用户与消防管理部门签订消防责任书 | 1 |
| 3.消防中控室实行24小时专人值班制度，值班记录完整 | 1 |
| 4.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 | 1 |
| 5.消防通道通畅，无杂物堆放，无违章占用 | 1 |
| 6.集体宿舍消防用电有严格的管理规定，室内电线、插座安装规范，无安全隐患 | 1 |
| 7.消防安全定期巡检，隐患整改到位，记录完整 | 1 |
| 8.定期开展消防安全宣传 | 1 |
|  |  |  | 1 |
| **（二）**  **秩序维护管理** | 1.秩序维护方案符合项目特点 | **5** | 1 |
| 2.工业区基本实行封闭式管理，对外来人员、车辆和物品实行出入登记管理并有记录 | 1 |
| 3.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 | 1 |
| 4.人员配置合理，岗位责任明确，按照规定频次和路线巡查，有巡查记录 | 0.5 |
| 5.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 | 0.5 |
| 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 | 0.5 |
| 7.安防系统定期进行巡视检查，记录完整 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（三）**  **交通及车 辆**  **管 理** | 1.停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理 | **4** | 0.5 |
| 2.载货（产品、设备）车辆出入，实行凭证通行 | 0.5 |
| 3.临时车辆进出登记及时，记录完整 | 0.5 |
| 4.道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时 | 0.5 |
| 5.车辆停放有序 | 0.5 |
| 6.停车场（库）定时巡检，记录完整 | 0.5 |
| 7.非机动车辆摆放整齐，无乱停乱放现象 | 0.5 |
| 8.非机动车充电管理规范，无私拉、乱扯充电现象 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **六、环境管理服务（2项）** | | **7** |  |
| **（一）**  **环境卫生管理** | 1.保洁服务方案符合项目特点 | **5** | 1 |
| 2.对有毒、有害工业垃圾管理严格按规定分装，不得与其他垃圾混杂 | 0.5 |
| 3.工业区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；各类排气口安装统一有序，无安全隐患 | 0.5 |
| 4.人员配置合理，责任区域明确 | 0.5 |
| 5.制定并严格执行保洁服务标准 | 0.5 |
| 6.垃圾日产日清，有清运记录 | 0.3 |
| 7.设施设备及工具配置合理、定点存放，且保持清洁 | 0.3 |
| 8.管理区域内道路、绿化带（绿地）、停车场等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物，及时清理公共场地、道路的积雪、积水 | 0.3 |
| 9.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 | 0.3 |
| 10.制定保洁工作计划，巡检记录完整 | 0.3 |
| 11.清洁剂、药剂符合环保要求，有专人管理 | 0.2 |
| 12.消毒灭杀有计划、有记录 | 0.2 |
| 13.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 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **绿化养护管理** | 1.绿化养护方案符合项目特点 | **2** | 0.5 |
| 2.人员配置合理，责任区域明确 | 0.2 |
| 3.绿化平面图、苗木清单等资料齐全 | 0.2 |
| 4.爱护绿化标识位置合理、醒目 | 0.2 |
| 5.落实绿化养护计划，养护设备、工具台帐完善 | 0.2 |
| 6.重点树木品种实行标牌管理 | 0.2 |
| 7.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作，喷洒药剂要有警示及围挡 | 0.1 |
| 8.绿化药剂、肥料使用管理合理，记录完整 | 0.1 |
| 9.绿化作业安全防护措施得当 | 0.1 |
| 10.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 | 0.1 |
| 11.绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **七、创新服务及经营效益（2项）** | | **6** |  |
| **（一）**  **创新**  **服务** | 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 | **3** | 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 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（二）**  **经营**  **效益** | 1.业主交费主动及时，收费率达95%以上 | **3** | 1 |
| 2.开展便民有偿服务，收效良好 | 1 |
| 3.项目经营状况良好，近两年来持续盈利 | 1 |
|  |  |  |  |
| **总 分** | | **100** |  |
| 1.积极开展物业党建工作 | | **1** | 0.5 |
| 2.积极协助开展或参与行业重大活动，并做出突出贡献 | | 0.2 |
| 3.积极参与社会公益活动 | | 0.2 |
| 4.项目设计符合绿色建筑运营要求 | | 0.1 |
| 3.积极参与“脱贫攻坚”精准助贫工作 |  |  |  |
| **分 值 合 计** | |  | |