

杭州市物业管理优秀项目复评标准及评分细则

项目名称:

考评人:

年 月 日

| 标准内容 | 规定 分值 | 考评 得分 | 评分细则 |
|---|----------|----------|--|
| 一、基础管理 | 18 | | |
| 1、物业服务企业根据国家规定取得企业法人资格 | 2 | | 1、符合 2.0，不符合取消复评资格 |
| 2、项目负责人应按规定办理执业报备，各类管理人员和专业技术操作人员取得相应专业技术操作上岗证 | 1 | | 1、项目负责人未按规定办理执业报备扣 1.0 2、专业技术操作人员未取得相应专业技术操作上岗证每发现一人扣 0.2 |
| 3、业主委员会按规定程序选举（换届）、备案（单一业主或业主人数量较少且经全体业主一致同意决定不成立的除外）；制定《管理规约》、《议事规则》；双方签订书面物业服务合同，责、权、利关系明确 | 2.5 | | 1、业主委员会未按规定选举（换届）扣 1.0，已成立未备案扣 0.5 2、《管理规约》、《议事规则》未制定扣 0.5，已制定不完善扣 0.3 3、未签订物业服务合同扣 1.0，已签订但责、权、利关系不明确扣 0.3 |
| 4、物业服务企业建立健全各项管理制度、操作规程、岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法 | 2 | | 1、物业管理服务工作程序、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣 0.2 2、未制定具体的落实措施扣 0.5，未制定考核办法扣 0.5 |
| 5、房屋及其共用设施设备档案资料、住用户档案、日常管理档案台帐齐全，分类成册，管理完善，查阅方便，档案使用登记手续完备；历次交接资料，如有物业管理机构变更的项目，应保存有从上一家物业服务企业移交的上述物业资料 | 2 | | 房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐、住用户档案及装修资料、日常各部门的管理档案，档案使用登记记录，历次交接资料，每发现一项不齐全或不完善扣 0.2 |
| 6、建立健全财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支严格按照相关政策进行财务管理，运作规范，账目清晰；依法实行明码标价，将服务内容以及收费项目、收费标准等有关情况在物业管理区域内予以公示；每半年公布一次经营性收入的收支情况；按规定申请使用专项维修资金，保障共用部位、共用设施设备的及时维修，其使用情况应在物业管理区域内公示，专项维修资金使用须建档，并做好移交，接受业主监督 | 4.5 | | 1、未建立财务管理制度并严格执行扣 1.0，已建立运作不规范扣 0.5，账目不清晰扣 0.5 2、未按规定公布经营性收支情况扣 1.0，已公布但不符合规定扣 0.5 3、未实行明码标价扣 0.5，公示内容每缺一项扣 0.1 4、未按规定申请使用物业专项维修资金扣 1.0，维修资金使用情况未公示扣 0.5 5、未按规定建立专项维修资金使用档案扣 1.0，未按规定做好移交扣 1.0 |
| 7、建立 24 小时值班制度和回访制度，设立服务监督电话，对业主、使用人反映的各类信息进行收集、反馈和存档，并在服 | 3 | | 1、未建立 24 小时值班制度和回访制度扣 1.0，未设服务监督电话扣 0.5，发现一处业主反映处理不及时扣 0.2，回访记录不完整或无回访记录每 |

| | | | |
|---|----|--|---|
| 务承诺的期限内处理完毕；每年至少1次征询业主、使用人对物业管理服务工作的意见并总结分析；对业主、使用人合理的意见建议有整改措施、结果和回访记录，回访满意率达90%以上 | | | 次扣0.1 2、未开展意见征询工作扣1.0，已开展但未总结析扣0.5 3、对业主和使用人的合理意见建议未按时整改每发现一处扣0.2，回访满意率每降低1个百分点扣0.1 |
| 8、由一家物业服务企业统一实施专业化管理，应加强服务外包管理，并保存完好服务外包单位的营业执照、资质证书等复印件，以及对服务外包单位的选择、监督检查、评审记录 | 1 | | 1、营业执照复印件、资质证书复印件每缺一项扣0.3 2、服务外包单位的选择、监督检查、评审记录每缺一项扣0.2 |
| 二、共用设施设备管理 | 50 | | |
| （一）综合要求 | 10 | | |
| 1、制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，制定设备系统图、应急预案流程图，制度、图表须上墙并严格执行，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 | 2 | | 1、未建立设备管理制度每缺一项扣0.5，已建立但不完善扣0.2，未上墙扣0.2，未严格执行扣0.3 2、对需定期检测的设施设备未经专业部门检测扣0.5 3、记录不完善、不规范或有缺页每发现一处扣0.1 |
| 2、建立健全电梯、消防、水、电、自然灾害等公共突发性事件的处理机制和应急预案，并定期培训、演练 | 2 | | 1、未建立应急处理机制和应急预案每缺一项扣0.3，已建立但不完善或未认真执行扣0.1 2、未定期进行培训、演练扣0.3，无记录扣0.1 |
| 3、设备机房门口应有机房类别及管理标识，并保持门窗、锁具完好、有效；设备及机房环境整洁，无杂物堆放，无渗漏、污物、尘土、锈蚀、积水，运行安全、正常；设备阀门、运行标识清晰，设备卡健全 | 3 | | 1、门口缺标识，门窗、锁具有损坏，每发现一处扣0.3 2、设备或机房有杂物、渗漏、污物、尘土、锈蚀、积水等每发现一处扣0.3 3、设备、阀门状态标识不清楚、开关不灵活、设备卡不健全扣0.3 4、强弱电箱、水表箱等未按规定上锁扣0.4 |
| 4、设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等设施；疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求；具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定的范围内 | 1 | | 1、未按规定配置消防、通风、应急照明扣0.3 2、未设立档鼠板或未达到标准要求，有虫害发生扣0.3 3、缺疏散、警示标识，设备噪声和三废排放不符合规范扣0.2 4、缺温、湿度检测设备，温、湿度高于设备要求扣0.2 |
| 5、配备所需各种专业技术人员，明确责任人、各操作人员持证上岗并严格执行各项操作规程 | 2 | | 1、操作人员上岗证和责任人未上墙扣0.3，每发现一人无证上岗扣0.2 2、各种专业技术人员配备不合理扣0.5 3、专业技术人员不熟练操作或未按操作规程执行扣0.3 |
| （二）电梯系统 | 7 | | |
| 1、建立完善的电梯设备运行管理体系，与具有资质的电梯专业公司签订维修保养合同，做好维保等工作并有记录；作业人员持有效证件上岗 | 3 | | 1、未制订电梯运行管理制度扣1.0，已制定不完善或未上墙扣0.3 2、与不具有资质的专业公司签订维修保养合同扣1.0 3、维修、保养、大修、改造等工作没有相关记录扣0.5 4、作业人员没有相应有效资格证每发现一人扣0.3 |

| | | | |
|--|----|--|--|
| 2、电梯使用各类证件有效，轿厢内各种设备和配件保持完好，运行正常平稳；轿厢、井道、机房保持清洁 | 3 | | 1、电梯准用证、年检合格证等无效扣 1.0 2、轿厢内通风、按钮、灯具、监控探头、通话等附属设施不能正常使用的每发现一处扣 0.5 3、轿厢应干净，井道应清洁，无垃圾杂物，机房、门道槽应无杂物，发现一起不合格扣 0.2 |
| 3、电梯日常运行维护费用单独列张，制定支出明细列表，并每半年向业主公布电梯运行维护费用的支出情况 | 1 | | 1、缺费用支出明细表扣 1 2、有费用支出明细表未定期公布扣 0.5 |
| (三) 消防系统 | 10 | | |
| 1、建立消防档案，建立消防管理制度，消防控制中心 24 小时值班，消防设施设备齐全、完好无损，可随时起用 | 4 | | 1、未建立消防档案或消防管理制度扣 1.0，已建立但不完善或未上墙扣 0.5 2、消控中心未建立 24 小时值班、交接班制度扣 1.0，值班、交接班记录不规范或不完善扣 0.5 3、烟感器、灭火器、消防栓、水带、消防电话、防火卷帘门、喷淋管网水压等每发现一处无法正常使用扣 0.5 |
| 2、落实消防责任制，明确各区域防火责任人，成立志愿消防队伍，定期对消防设施设备进行维护、管理、巡查；每日进行防火巡查、每月进行防火检查并记录；消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题 | 2 | | 1、区域责任人不明确每发现一处扣 0.2 2、未成立志愿消防队伍扣 0.5 3、未定期对消防器材进行维护、管理、巡查并记录扣 0.5 4、消防设施设备检查测试及以往报警记录不全、未存档每发现一处扣 0.3 5、缺每日防火巡查记录，每日扣 0.1，缺每月防火检查记录，每月扣 0.5 6、每发现一人不能正确使用消防器材或处理消防问题的扣 0.2 |
| 3、制定有突发火灾的应急方案，定期开展演练；设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通；危险场所设立警告标志，包括禁止燃放烟花爆竹标志等，无火灾隐患 | 3 | | 1、无应急方案扣 0.5，未定期开展演练扣 0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.2 2、每发现一处安全隐患扣 0.5 |
| 4、组织开展消防法规及消防知识的培训、宣传教育 | 1 | | 1、未开展消防法规及消防知识培训、宣传教育扣 1.0，已开展未记录的扣 0.5 |
| (四) 供电系统 | 6 | | |
| 1、制定用电管理制度与停电应急处理措施，并严格执行；限电、停电有明确的审批权限、程序，保证正常供电 | 3 | | 1、未制定用电管理制度与停电应急处理措施扣 1.0，已制定未严格执行或未上墙扣 0.5 2、未建立限电、停电审批权限、程序或倒闸规定及审批权限、程序 1.0，已建立未严格执行扣 0.5 3、供电设备设施经常出故障、影响正常供电扣 0.5 |

| | | | |
|--|---|--|---|
| 2、备用应急发电机可随时起用，备用储油罐储存环境符合要求 | 3 | | 1、未制定应急发电机维修保养计划扣 1.0，应急发电机不能随时起用扣 0.5 2、备用储油罐储存处没有通风、安全等设备扣 0.5 3、没有应急发电机定期检查试机记录扣 0.5 4、储油罐有漏、滴现象扣 0.5 |
| (五) 弱电系统 | 4 | | |
| 1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存 | 4 | | 1、弱电系统设施设备不能正常工作或未在规定时间内排除故障每发现一处扣 1.0 2、未建立弱电系统设备运行管理制度扣 1.0，已建立但不完善或未上墙 0.5 3、值班人员无上岗证每发现一人扣 0.5 4、没有运行值班记录扣 1.0，记录不规范扣 0.5 5、未按规定期限保存监控记录扣 0.5 |
| (六) 空调系统 | 5 | | |
| 1、中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，阀门等无滴漏水现象；制定中央空调发生故障应急处理方案 | 3 | | 1、未建立中央空调系统运行管理制度扣 1.0，已建立但不完善或未上墙扣 0.5 2、中央空调系统或水塔不能正常运行扣 1.0 3、阀门等有滴漏水现象每发现一处扣 0.3 4、无应急处理方案扣 1.0，有方案但不完善或执行不够扣 0.5 |
| 2、定期对空调系统检查、保养、定期清洗等并有记录，空调管道保温层等完好 | 2 | | 1、没有定期检查、保养、定期清洗记录扣 1.0 2、空调送、出风口有积灰、脏等每发现一处扣 0.3 3、空调管道保温层不完好每发现一处扣 0.2 |
| (七) 给排水系统 | 8 | | |
| 1、制定用水、供水管理制度，按约定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染 | 3 | | 1、未制定用水、供水管理制度扣 1.0，已建立但不完善或未上墙扣 0.5 2、未按约定进行清洗、消毒扣 1.0 3、证件不齐，每缺一项扣 0.5 4、水池、水箱井口、透气孔无防虫网或未加盖、上锁扣 0.5 |
| 2、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患；设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象 | 3 | | 1、没有管理措施扣 1.0，已建立未执行扣 0.5 2、水池、水箱周围每发现一处污染隐患扣 0.5 3、设备、阀门、管道工作不正常扣 1.0，跑冒滴漏每发现一处扣 0.5 4、阀门开关不灵活、生锈，管道表面生锈、起包、积尘或设备、阀门状态标识不清楚每发现一处扣 0.2 |
| 3、排水系统通畅，道路无积水，地下室、车库、设备房无积 | 2 | | 1、排水系统不畅通、积水、浸泡等每发现一处扣 0.3 |

| | | | |
|--|----|--|--|
| 水、浸泡发生；制定事故应急处理方案；排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象、污水不得入河 | | | 2、无处理方案扣 1.0，方案不完善扣 0.3 3、排水、排污每发现一处堵塞或外溢扣 0.5 因污水排放被相关行政部门通报扣 1.0 |
| 三、房屋管理与维护保养 | 13 | | |
| 1、小区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；大厦、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻大厦各单位名录标识在大堂内显著位置 | 2 | | 1、住宅小区无示意图扣 0.5，无路标扣 0.3，幢、单元、户号每缺一个扣 0.1 2、大厦无示意图扣 0.5，发现一处标志不清或没有标志扣 0.2 |
| 2、建筑物外观完好、整洁，外墙面砖、建材、涂料等装饰材料无大面积脱落、破损、污迹；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，定期巡视检查并记录，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；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 | 3 | | 1、每发现一处不符合扣 0.3，缺少巡检记录扣 0.5，有安全隐患每处扣 0.5 |
| 3、建立共有部位、共有设施日常管理和维修养护制度，保证使用功能完善、完好率达 90%以上；道路、楼道、大堂等公共照明完好；容易危及人身安全的地方设置警示标志和采取相应防范措施 | 2 | | 1、未建立日常管理和维修养护制度扣 0.5，不完善或执行不到位扣 0.2 2、未建立安全防范措施扣 0.5，每发现一处安全隐患或警示标识缺失扣 0.2 3、公共照明每发现一处不完好扣 0.2 4、对共有部位和共有设施巡查、检查和保养记录不全扣 0.1 5、共有部位和共用部位使用功能完好率每降低 1 个百分点扣 0.1 |
| 4、室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻；物业区域内道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行 | 1 | | 1、共用管线每发现一处不符合扣 0.2 2、道路发现一处不通畅、不平整、积水扣 0.2；发现井盖缺损或丢失扣 0.5，路面井盖影响通行 0.2 |
| 5、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象；房屋装饰装修符合规定，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；如发现违法搭建行为的，要在第一时间劝阻、制止，并立即向属地城管执法中队报告，同时登记在案，留存书面文件、材料 | 5 | | 1、每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣 1.0 2、每发现一处危及房屋结构安全或拆改管线损害他人利益扣 1.0 3、未制定房屋装饰装修管理规定扣 1.0，不完善或未执行到位的扣 0.5 4、施工现场未张贴施工许可证或未按规定对施工现场巡查、记录扣 0.5 5、发现违法搭建行为，未第一时间劝阻、制止、报告、登记在案，留存书面文件、材料扣 1.0 |
| 四、公共秩序维护及车辆管理 | 9 | | |
| 1、基本实行封闭式管理，结合物业特点制定安全防范措施；按约定提供值班、巡逻服务，有严格的值班、巡逻、交接班制 | 2 | | 1、未实行封闭式管理扣 0.5，对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣 0.2 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| 度；秩序维护人员熟悉环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；对进出物业区域的机动车、外来人员、物品实行登记制度 | | | 2、未建立值班及巡逻、交接班制度扣 0.5，记录不全或不规范每发现一处扣 0.2 3、秩序维护员不文明执勤、言语不规范或不熟悉环境、工作制度、岗位职责等每发现一人扣 0.2 4、未建立登记制度扣 0.5，记录不全或不规范每发现一处扣 0.2 |
| 2、建立治安、公共安全等突发事件应急预案，危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施 | 2 | | 1、未建立治安、公共安全等突发事件应急预案扣 1.0，制度不全或不落实扣 0.5 2、每发现一处危及人身安全处无标识和防范措施扣 0.2 |
| 3、落实居住房屋出租安全管理职责，建立信息登记簿或者登记系统，并将相关登记信息报所在地公安机关备案 | 1 | | 1、未建立信息登记簿或者登记系统扣 1.0 2、建立信息登记簿或者登记系统但未备案扣 0.5 3、无居住房屋的项目此项不扣分 |
| 4、制定车辆行使、停放管理制度，机动车与非机动车分类停放，停放整齐、场地整洁；有居住房屋的项目保障垃圾收集、运输车辆作业道路通畅；各类交通标识齐全、规范，车辆停放无堵塞交通现象，不影响行人通行，不阻碍消防通道，保障消防车作业场地不被占用 | 3 | | 1、未建立机动车、非机动车辆管理制度扣 1.0，制度不全或不落实扣 0.5 2、因管理责任造成车辆丢失每发现一台扣 0.5，每发现一台车辆乱停乱放扣 0.2 3、垃圾收集、运输车辆作业道路有阻碍扣 0.5，无居住房屋的项目此点不扣分 4、交通标识、标志、标线等不清晰、不完善每发现一处扣 0.2 5、停车场地卫生不整洁、有堆杂物现象每发现一处扣 0.2 6、消防车辆作业场地被占用扣 1.0 |
| 5、应积极配合新能源汽车充电桩的建设安装，包括及时确认车位信息；提供相关工程竣工图，指认电源位置、管线走向；确定充电设施配电箱、表箱安装位置、电源走向；指定专人配合现场勘查、施工 | 1 | | 未按规定配合新能源汽车充电桩的建设安装扣 1.0 |
| 五、环境卫生管理 | 4 | | |
| 1、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；生活垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀 | 2 | | 1、未实行责任制扣 0.5，无专职清洁人员和责任范围扣 0.3，未实行标准化保洁扣 0.2 2、每发现一处乱丢垃圾扣 0.2，未达到垃圾日产日清扣 0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5 |
| 2、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；大堂、楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净； | 2 | | 1、每发现一处不符合扣 0.2 2、发现一次被有关主管部门下放整改通知扣 0.5 |

| | | | |
|--|-----|--|--|
| 共用场地无纸屑、烟头等废弃物；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；排烟、排污、噪声等符合国家环保标准，外墙无污染 | | | |
| 六、绿化养护管理 | 3 | | |
| 1、建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，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；绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用等现象；绿地无纸屑、烟头、石头等杂物 | 2 | | 1、未建立绿化养护制度、养护操作规程扣 1.0，已建立未严格执行扣 0.5 2、绿地改变使用用途或被破坏、践踏、占用每发现一处扣 0.5 3、绿地有病虫害、斑秃或绿地（含内摆花卉）有纸屑、烟头、杂物等每发现一处扣 0.2 |
| 2、有居住房屋的项目绿化养护过程中产生的枝条、树叶、枯树等绿化垃圾，不得混入生活垃圾投放 | 1 | | 1、现场每发现一处扣 0.2 2、无居住房屋的项目此项不扣分 |
| 七、精神文明建设 | 2 | | |
| 1、开展有意义、健康向上的社区文化活动，积极配合、支持并参与社区文化建设；物业区域内的公共娱乐场所未发生有责重大违纪违法案件 | 2 | | 1、制定年度活动计划并落实 1.0，无计划扣 1.0，有计划未开展扣 0.5 2、不配合街道、社区等有关部门开展社区文化活动每次扣 0.5 3、发生有责重大违纪违法案件每起扣 0.5 |
| 八、管理效益 | 1 | | |
| 1、物业管理经营有盈余 | 1 | | 1、有盈余 1.0，持平 0.5，亏损 0 |
| 合计 | 100 | | |