

杭州市物业管理优秀住宅小区标准及评分细则

项目名称:				
标准内容	检查内容	规定分值	考评得分	评分细则
一、基础管理		21		
1、按规划要求建设，房屋及配套设施设备投入使用	1、建设用地规划许可证；	0.5		符合0.5分；材料中每缺一项扣0.1分；房屋及配套设施设备未投入使用每发现一处扣0.1分
	2、建设工程规划许可证；			
	3、规划总平面图；			
	4、用地红线图；			
2、已办理承接查验手续，签订承接查验协议	一、物业服务企业查验记录及问题处理情况	2		符合2分；第一项无承接查验记录、协议或处理情况记录的各扣0.5分，有但不完善或不规范的各扣0.3分；第二项收集资料中每缺一项扣0.2分
	二、物业服务企业收集资料			
	1、小区竣工总平面图			
	2、单体建筑、结构、设备竣工图			
	3、配套设施、地下管网工程竣工图			
	4、共用设施设备清单			
	5、有关设施设备安装、使用和维护保养等技术资料			
	6、各单项工程竣工验收证明材料（土建竣工验收书、消防竣工验收证明、水电竣工验收书、通信系统竣工验收证明等）			
	7、物业质量保修文件和物业使用说明文件			
	8、业主名册			
	9、公共配套设施的产权及收益归属清单			
10、消防、供水、供暖的试压报告				
11、对发现的问题向建设单位提出书面整改建议，并协助督促落实				
3、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、企业营业执照	0.5		符合0.5分；每发现一处不符合扣0.1分；没有外包项目的第3项不扣分
	2、服务项目外包合同或协议，外包方的企业营业执照、资质（资格）证明，外包方的选择、监督检查、评审记录			
4、建设单位与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，双方责权利明确	与建设单位签订的前期物业服务合同	0.5		符合0.5分；没有合同扣0.5分；有合同但内容不完善、不规范或责权利不明确扣0.25分
5、建设单位在销售房屋前，制定临时管理规约，约定内容依法规范；物业买受人在与建设单位签订买卖合同时，做出书面承诺	临时管理规约	0.5		符合0.5分；无临时管理规约的扣0.5分；管理规约约定内容不符合规定的扣0.25分
6、规范专项维修资金使用流程，按规定公布物业维修基金使用情况；物业维修资金使用须建档，并做好移交	1、申请使用物业专项维修资金时，如实告知业主维修项目的预算额、施工单位等相关情况，如实征求并归集业主意见	1		符合1分；未如实告知物业专项维修资金申请情况或有弄虚作假行为的，扣1分；未按规定公布物业专项维修资金使用情况的，扣1分；物业维修资金使用相关材料未建档扣1分；未按规定做好移交扣1分
	2、使用物业专项维修资金应按规定及时在物业管理区域内公示具体情况，自觉接受业主监督			

	3、物业维修资金使用后及时将所申报的材料归档并建立档案，并做好移交，随时接受业主监督			
7、房屋使用手册、装饰装修管理规定及管理规约等各项公众制度完善	1、房屋使用手册	1		符合1分；材料中每缺一项扣0.4分
	2、装饰装修管理规定			
	3、管理规约			
8、业主委员会按规定程序选举产生，制定、修改《管理规约》、《议事规则》，并能正常开展工作、履行职责	1、成立业委会的申请	1		符合1分；材料中每缺一项扣0.25分（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）
	2、业主大会议事规则			
	3、业委会备案证明			
	4、业主大会、业委会会议决定和会议记录			
9、业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同，双方责权利明确	与业委会签订的物业服务合同	0.5		符合0.5分；未签订合同或合同逾期扣0.5分；签订的合同内容不完善、不规范或责权利不明确扣0.25分
10、物业服务企业制定争创规划和具体实施方案，并经业主委员会同意	1、争创优秀规划和具体实施方案	0.5		符合0.5分；无创优规划或实施方案的扣0.25分；规划及方案未经业委会同意签字盖章的扣0.25分（属不成立业委会的情形的，由全体业主签字盖章）
	2、争创材料经业委会签字盖章			
11、小区物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法	一、各项管理制度	2		符合2分；制度建立健全1分，每缺一项扣0.1分（其中没有管理的扣0分）；岗位职责、工作程序、工作标准、考核办法、考核记录、具体落实措施建立健全1分，未制定考核办法扣0.5分；其他每缺一项扣0.2分
	1、房屋管理制度			
	2、零修、急修管理制度			
	3、中大修工程管理制度			
	4、回访制度			
	5、供水管理制度			
	6、供电管理制度			
	7、电梯管理制度			
	8、卫生管理制度			
	9、消防管理制度			
	10、绿化管理制度			
	11、保安管理制度（公共秩序维护管理制度）			
	12、车辆管理制度（包括机动车和非机动车管理）			
	13、收费管理制度			
	14、财务管理制度			
	15、档案管理制度			
	16、物业管理需要的其他管理制度			
二、各级、各类人员的岗位职责、工作程序、工作标准、考核办法、考核记录				
12、项目负责人应按规定办理执业报备；物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨	1、项目负责人应按规定办理执业报备	1		符合1分；项目负责人未按规定办理执业报备扣1分；专业技术人员证书齐全0.7分，每发现1人无上岗证书扣0.2分；着装及标志符合0.3分，发现1人不符合扣0.1分，最多不得超过5人
	2、各类管理人员和专业人员的专业上岗证书（电工、消监控、会计等），分包项目操作人员也要求有上岗证书			
	3、员工分类统一着装			
	4、员工佩戴工作牌			

13、物业服务企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	一、计算机应用情况和智能化（对讲、监控等）设备的使用情况	1		符合1分；使用计算机、有智能化设备的为基本符合0.5分，其中没有智能化设备的扣0.2分（在设计中没有监控设备的除外）；计算机可供查询的资料中每缺一项扣0.2分
	二、计算机查询资料包括：			
	1、房屋、设备的基数			
	2、分户档案			
	3、费用收缴情况			
14、物业服务企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定；至少每半年公布一次物业服务费用、经营性收入的收支情况	4、房屋、设备维修记录	2		符合2分；公布的收费标准符合相关规定并严格执行1分；无报表的扣0.5分；公开情况无记录或无照片的扣1分（酬金制的要求全部公开，包干制的仅公开经营性收入的收支情况）
	1、各类收费标准（物业服务收费标准、代收费用收费标准、有偿服务项目及收费标准）要求在明显位置公布，超出或高于文件规定的要有价格主管部门的确认文件，实行市场调节价的除外			
	2、物业服务费、经营性收支财务报表			
15、建立房屋及其共用设施设备、业主（使用人）档案，资料齐全，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。	3、物业服务费用、经营性收支公开有记录、照片	2		符合2分；房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册、查阅方便，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、业主（使用人）分户存档资料齐全、管理完善，档案使用登记手续齐全，历次交接资料齐全，每项不符扣0.2分；各项资料、台帐每缺一项扣0.1分；物业管理机构至今未变更的，第六项不扣分
	1、物业接收资料（见第2条）			
	2、物业日常管理资料			
	3、业主（使用人）分户存档资料			
	4、档案资料分类成册、查阅方便			
	5、档案使用登记			
16、建立24小时值班制度，设立服务电话，接受业主（使用人）对物业管理服务报修、求助、建议、询问、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录	6、历次交接资料	2		符合2分；值班制度不规范扣0.5分；未设立服务电话扣0.5分；问题处理不及时每发现一处扣0.2分，最多不得超过三处；回访记录与实际情况不符的，每发现一处扣0.1分，最多不得超过四处；无回访记录的扣0.5分
	1、执行值班制度情况（值班表、值班记录）			
	2、设立服务电话并在明显位置公布电话号码			
	3、来电、来访、接待记录和处理记录			
17、每年至少开展一次客户满意度调查，调查覆盖率100%，对合理的意见与建议及时整改，满意率达95%以上	4、问题处理及时，有回访记录（与派工单内容相符，并按月或季统计、装订）	2		符合2分；每缺一项或每项不符合扣0.4分；满意率每降低1个百分点扣0.1分
	1、每年至少开展一次			
	2、调查覆盖率100%			
	3、征询意见单			
	4、对征询意见单的满意率统计表（满意率达到95%以上）			
	5、整改措施			
18、建立并落实维修服务承诺制；	6、整改措施落实情况记录	1		符合1分；未建立扣0.5分，建立但未落实扣0.25分；及时率符合0.25分，每降
	1、明显位置公布维修服务的承诺			
及时率100% 投诉率不	2、服务承诺的落实情况记录			

令修志修及时率100%、返修率个同于1%，并有回访记录	3、派工单和统计表（及时率、返修率）	1		低1个百分点扣0.1分；返修率符合0.25分，不符合0分
	4、回访记录（见第16条要求）			
二、房屋、共用部位、共用设施管理与维修养护		14		
1、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	1、小区平面示意图	1		符合1分；无平面示意图扣0.5分；无路标扣0.3分；幢、单元、户号每缺一个扣0.1分
	2、园区内设有路标			
	3、楼幢号、楼门号、户门号号牌齐全			
2、小区红线范围内无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋、共用设施用途现象	1、对照规划图现场查看	1		符合1分；发现一处私搭乱建或擅自改变用途均扣0.5分；物业企业未劝阻、制止、报告有关部门，留有书面文件、材料扣0.3分
	2、企业应及时劝阻、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			
3、房屋外观完好、整洁；外墙面砖，涂料等装饰材料无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂、渗水现象	1、外墙清洁	2		符合2分；每发现一处不完好、不整洁、脱落、污损、纸张乱贴、乱涂、乱画、乱悬挂、渗水和超出外墙立面构件均扣0.2分
	2、外墙完好，无破损、脱落、渗水现象			
	3、外墙无张贴物、无超出外墙立面构件			
4、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；道路、楼道、大堂等公共照明完好	1、室外广告牌、霓虹灯安装牢固、规范，无安全隐患	2		符合2分；广告牌等未按规定设置或没有审批手续得0分；按规定设置，但不整齐（不整洁）或有破损每发现一处扣0.3分；每发现一处开关破损、灯泡不亮扣0.2分；有安全隐患（安装不牢固或不规范）每处扣0.5分；缺少定期巡视检查和记录扣0.5分
	2、主管部门审批手续			
	3、公共灯具、开关完好，无不亮现象			
	4、定期巡视检查并记录			
5、共用管线统一下地或入公共管道，室外空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；无架空管线、无碍观瞻，无安全隐患	1、现场无外露、架空管线	2		符合2分；共用管线外露、空调安装位置、冷凝水收集每发现一处不符合扣0.2分；支架锈蚀每处扣0.1分；有安全隐患每处扣0.5分
	2、空调安装位置统一（要求横平竖直）、无安全隐患			
	3、空调有冷凝水收集管			
	4、空调支架无生锈现象			
6、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、遮阳篷等	1、阳台统一封闭或不封闭	2		符合2分；每发现一处不符合扣0.5分
	2、要求样式、色调、材质统一			
	3、无在窗户外立面安装防盗网现象			
	4、无伸出户外的安装物			
7、小区范围内道路通畅、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、道路无堆积物，路面无破损	2		符合2分；通畅、平整1分，发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2分；发现井盖缺损或丢失扣0.6分；路面井盖不影响通行0.4分，发现一处不符合扣0.2分
	2、井盖完好，无丢失			
	3、井盖与路面保持平齐，无晃动			
8、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象，污水不得入河	排水管道、雨水井、化粪池定期清掏记录，污水不得排放入河	1		符合1分；发现一处堵塞或外溢扣0.2分，因污水排放入河被相关行政部门通报扣0.5分
9、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	1、装修协议	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.3分
	2、装修申请、审核、监管、验收等记录完备			
	3、现场符合要求			

	4、对违规装修的劝阻、制止证明材料及书面报告相关主管部门的证明材料			
三、共用设备管理与维护保养		34		
(一) 综合要求		5		
1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案管理制度，并严格执行	1、应急预案流程图、设备管理制度上墙及执行情况	2		符合2分；管理制度未制订扣1分；须上墙而未上墙、内容不完善或执行不到位扣0.5分；其他每发现一处不完善、不规范、缺项扣0.2分
	2、设备系统图上墙，设备运行记录			
	3、操作人员岗位责任制			
	4、设备定期检查记录、定期维护记录、定期保养记录			
	5、设备卡齐全			
2、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求	1、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	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.2分
	2、机房内房间、设备清洁无杂物、污物、锈蚀、积尘、渗漏、积水			
	3、设备内部线路整齐有序			
	4、设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明			
	5、机房有挡鼠板，且不低于60公分，无鼠、虫			
	6、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			
	7、有环境要求的设备在机房内要有温、湿度计等，且环境温度、湿度值在规定范围内			
3、配备所需专业技术人员，严格执行操作规程与保养规范，记录完整	1、配备所需专业技术人员（岗位证书、职称证明），特种作业人员资格证书上墙	1		符合1分；无操作规程与保养规范扣0.5分；须上墙而未上墙，内容不完善或执行不到位扣0.2分；操作人员无证上岗或操作不规范每发现1人扣0.2分；专业技术人员配置不合理扣0.2分；记录不完善、不规范或有缺页每发现一处扣0.05
	2、操作规程、保养规范上墙及执行情况			
	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、现场人员操作情况			
4、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故	设备运行、重大事故发生情况	1		符合1分；发生重大事故的扣1分，每发现一处不正常运行扣0.5分
(二) 供电系统		3		
1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知业主（使用人）	1、有关通知及记录	1		符合1分；未建立限电、停电审批权限扣1分，未严格执行扣0.5分；供电不正常或未按规定通知每发现一次扣0.3分
	2、限电、停电审批资料			
2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行	1、临时用电管理措施	1		符合1分；未建立临时用电措施、停电应急预案各扣0.5分，内容不完善或执行不到位的各扣0.3分
	2、停电应急处理预案			
	3、执行情况记录			
3、备用应急发电机、UPS可随时起用，备用储油罐存放符合要求	1、备用应急发电机、UPS的维修保养计划与记录	1		符合1分；不能随时起用扣0.5分；无维修保养计划与记录扣0.3分；备用储油罐存放不符合要求扣0.5分
	2、备用应急发电机、UPS的试运行记录			
	3、现场符合要求			

(三) 弱电系统		3		
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	1、弱电系统分项巡视记录	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.4分
	2、弱电系统维修记录			
2、楼宇智能控制系统、可视对讲系统、闭路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	1、系统运行正常、现场测试符合要求	2		符合2分；周界报警、监控探头等每发现一处不正常扣1分；其他每发现一处不符合扣0.3分
	2、监控录影带按规定保存			
	3、系统运行、测试记录			
(四) 消防系统		9		
1、建立消防档案，建立健全消防管理制度，落实消防责任制；成立志愿消防队伍；每日进行防火巡查，每月进行防火检查并记录；明确专人维护、管理器材，保持其完好无损，可随时起用；消防控制中心24小时值班	1、消防档案、消防管理制度、消防责任制	2		符合2分；未建立消防档案、消防管理制度、消防责任制扣1分，制度未上墙、内容不完善或未严格落实扣0.5分；未成立志愿消防队伍扣0.5分；缺少每日防火巡查记录，每日扣0.1分；缺少每月防火检查记录，每月扣0.5分；每发现一处消防器材无法正常使用扣0.5分；每发现一处责任人不明确或记录不完善、不规范、缺项扣0.2分
	2、成立志愿消防队伍			
	3、每日防火巡查记录、每月防火检查记录；			
	4、消防责任区域与防火责任人名单			
	5、消防安全责任书			
	6、消防控制室值班情况（排班表、值班记录）			
	7、消防器材及其标志完好、有效（现场测试随时起用）			
	8、运行记录、维修记录、保养记录、定期巡检记录、测试记录			
2、消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题	1、消防管理人员培训计划、培训记录	1.5		符合1.5分；每发现一处不符合要求扣0.4分
	2、重点工种人员及其他员工消防知识的掌握情况			
	3、消防设备故障处理记录			
3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，定期进行消防演习（练）	1、消防宣传资料	1.5		符合1.5分；每发现一处不符合或缺项扣0.3分
	2、消防宣传活动记录			
	3、消防演习（练）方案、记录、照片等			
4、订有突发火灾的应急预案，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，保障消防车作业场地不被占用	1、火灾预案、火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况	2		符合2分；未建立应急预案扣1分，建立但内容不完善或未严格落实扣0.5分；照明设施发现一处不符合要求扣0.2分；每发现一处通道有杂物或不畅通扣0.2分；消防车作业场地被占用扣0.2分；各种标志或示意图每缺少一个扣0.1分
	2、安全疏散通道、疏散标识或示意图在醒目位置明示			
	3、消防设备分布图、消防报警点位对照图			
	4、消防通道内照明设施完好，适当配备应急灯和安全出口情况			
	5、消防通道开通，通道内无杂物等			
	6、保障消防车作业场地不被占用			
5、消防设施设备完好，对易燃易爆等危险品设专人专区管理，危险场所设立警告标志，无火灾安全隐患	1、消防设施设备完好情况	2		符合2分；消防设施设备发现一处不符合要求或易燃易爆危险品未设专人专区管理扣0.5分；防火防盗措施落实不到位扣0.3分；危险警告标志每缺少一个0.2分；安全隐患发现一处扣0.5分
	2、易燃易爆等危险物品设专人专管无火灾安全隐患			
	3、危险警告标志，包括禁止燃放烟花爆竹标志等			

(五) 电梯系统		6		
1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备、有效	1、电梯准用证（安全许可证）	1		符合1分；每缺一项或发现一处不符合扣0.3分；证书（证明）未在醒目位置明示每发现一处扣0.2分
	2、电梯年检证明（在有效期内）			
	3、准用证、合格证、年检证明在醒目位置明示			
	4、电梯维修保养合同			
2、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，运行平稳，停层准确；轿厢、井道、机房保持清洁；机房通风、照明良好	1、电梯运行时间明示（如24小时运行可不公布）	2		符合2分；每发现一处不符合或一起不合格扣0.3分
	2、电梯机房通风、照明情况			
	3、电梯轿厢照明情况			
	4、运行、停层情况			
	5、电梯保养记录			
	6、电梯检修记录			
	7、三方通话正常			
	8、现场保持清洁			
	9、机房内有平层标识图			
3、电梯委托具有专业资质维修保养单位进行定期保养，维修、保养人员持证上岗	1、维保人员上岗证书	1		符合1分；每发现1人无上岗证书扣0.2分；维保单位无营业执照或资质证书各扣0.3分
	2、维保方的企业营业执照、资质证书			
4、订有出现故障或险情的应急处理预案，电梯运行出现故障或险情后，维修人员应在规定时间内到达现场维修，并按预案采取措施予以排除	1、接到故障或险情报修后20分钟内到达现场	1.5		符合1.5分；无应急处理预案扣1分，有预案但内容不完善或相关人员不熟悉处理措施扣0.3分，记录与预案不符合扣0.2分；维修人员未按规定时间到达现场每一次扣0.2分；未公布急修或维修热线电话扣0.2分；记录不完善、不规范、缺项扣0.1分
	2、电梯故障或险情应急处理预案、措施			
	3、急修或维修电话在醒目位置明示			
	4、故障维修或险情排查记录			
5、电梯日常运行维护费用单独列账，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、电梯日常运行维护费用支出明细表	0.5		符合0.5分；缺费用支出明细表扣0.5分；有费用支出明细表未定期公布扣0.2分
	2、每半年向业主公布电梯运行维护费用的支出情况			
(六) 给排水系统		7		
1、建立小区用水、供水管理制度，积极协助业主（使用人）安排合理的用水和节水计划	1、小区节水计划	1		符合1分；用水、供水管理制度未建立扣0.5分，制度未上墙、内容不完善或执行不到位扣0.25分；节水计划与措施未建立扣0.5分，内容不完善或执行不到位扣0.25分
	2、小区节水措施			
2、定期对给排水系统进行检查、维护和保养，保证各种设备、阀门、管道工作正常，无明显异味和噪声；阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象	1、设备日常巡检记录	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.2分
	2、设备现场工作正常、仪表显示正确			
	3、设备、阀门状态标识清晰、无锈蚀			
3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洗、消毒，一次供水卫	1、蓄水池清洗、消毒管理制度			符合2分；未建立清洗、消毒制度扣0.5分，未上墙、不完善或未落实扣0.25
	2、蓄水池清洗、消毒记录			
	3、二次供水水箱清洗单位出具的卫生许可证及其资质证明			

4、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	4、水质化验单 5、水箱清洗人员健康证 6、水箱间卫生检查记录 7、现场水箱间清洁，水箱封闭加锁	2		分；每缺一项单、证扣0.5分；记录不完善、不规范、缺项以及未加盖、加锁扣0.2分；操作人员无健康证每人扣0.1分
4、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；限水、停水应按规定时间通知业主（使用人）	1、供水设备管理措施落实情况记录 2、供水设备现场保持清洁 3、限水、停水通知 4、停水的临时供水预案	1		符合1分；没有管理措施扣0.5分；水箱周围每发现一处隐患或未及时通知扣0.2分
5、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生	1、排水系统清淘记录 2、地下室、车库等排水设施设备的检查记录 3、现场符合要求	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.5分
6、订有事故应急处理方案，遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象	1、派工单的到达现场时间符合相关管理制度 2、无关于严重跑水、长时间停水的投诉 3、供水事故应急处理预案 4、相关记录与方案相符	1		符合1分；无处理预案扣0.5分，有预案但内容不完善或相关人员不熟悉处理措施、记录与预案不符合扣0.3分；每发现一起投诉或未在规定时间内到达现场扣0.2分
（七）避雷系统		1		
1、小区避雷设施完好，按规定进行检测并记录完整	1、接地电阻测试记录 2、日常保养记录	1		符合1分；无检测、巡检记录各扣0.5分；每发现一处不完好扣0.2分
四、公共秩序维护及车辆管理		11		
1、小区基本实行封闭式管理，主出入口安排24小时值岗；对外来人员实行进出管理；对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度	1、小区基本封闭 2、各主要出入口有人员值守，非主入口公布开放时间 3、外来人员、物品进出管理制度与执行情况 4、外来人员、物品进出登记记录	1		符合1分；未封闭或无人值守扣0.5分；未建立管理制度扣0.5分，制度未上墙、内容不完善或执行不到位扣0.25分；每发现一处记录不完善、不规范、缺项扣0.2分
2、有专业秩序维护队伍，秩序维护员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；明确巡视工作职责、工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重点区域、重点部位、重点设备机房按规定或约定巡视并记录	1、专业秩序维护队伍（委托专业保安公司的提供营业执照、分包合同） 2、秩序维护员名单、排班及岗位分工 3、秩序维护员培训及考核记录 4、巡逻岗位工作职责 5、巡视路线图及巡视记录（包括电子巡更记录） 6、各岗位的值班及交接班记录	1.5		符合1.5分；无巡逻岗位工作职责、巡视路线扣1分，内容不完善或执行不到位扣0.3分；值班、交接班及巡视记录等不完善、不规范、缺项每处扣0.1分
3、监控设施设备运行正常，保持24小时开通，监控记录完整；治安电话畅通，接听及时；收到火情、	1、设施设备运行正常 2、监控值班记录 3、监控保存资料（至少保持7天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行）			

险情及其他异常情况报警信号后，及时报警，并安排人员及时赶到现场进行前期处理	4、治安电话畅通（铃响三声内宜接听）	2		符合2分；每发现一处不符合扣0.3分
	5、监控岗工作职责			
	6、监控岗值班及交接班记录			
	7、异常情况处理预案			
4、根据小区情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，公开收费标准	1、各类交通指示标志齐全，设置合理	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.2分
	2、车辆行使路线			
	3、划定机动车与非机动车停放区域			
	4、收费标准公开			
5、秩序维护员对进出小区的各类车辆进行疏导、管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；保障垃圾收集、运输车辆作业道路通畅；无堵塞交通现象，不影响行人通行	1、车场岗工作职责	1		符合1分；无岗位职责扣0.5分，内容不完善、执行不到位扣0.25分；值班、交接班记录不规范、缺项，车辆停放不到位、有堵塞现象，垃圾收集、运输车辆作业道路有阻碍，每发现一处扣0.1分
	2、车场岗的值班及交接班记录			
	3、保障垃圾收集、运输车辆作业道路通畅			
	4、现场无堵塞			
	5、现场车辆停放入位			
6、室内停车场管理严格，出入登记；车库场地无渗漏、无积水，通风良好；无易燃、易爆等物品存放，照明、消防器材配置齐全	1、固定车辆出入证发放记录	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.2分
	2、固定车辆登记表			
	3、车辆出入记录			
	4、现场符合要求			
	5、照明、消防器材配置齐全、合理			
7、非机动车定点停放，管理制度落实，停放整齐，场地整洁	1、车辆摆放整齐	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.2分
	2、管理区域内无随意停放车辆			
8、建立小区水系管理制度并严格执行	1、管理制度	1		符合1分；未建立管理制度扣1分，建立但未落实扣0.5分；标识每缺一处或不明确扣0.2分，最多不超过5处
	2、警示标志、标识			
9、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施	1、变配电等设备、施工现场等处有明显警示标识	1		符合1分；无防护措施的扣0.5分；无标识的扣0.5分
	2、现场有防护措施			
10、应积极配合新能源电动汽车充电桩的建设安装	1、及时确认车位信息	0.5		符合0.5分；每一项不符合扣0.2分
	2、提供相关工程竣工图，指认电源位置、管线走向			
	3、确定充电设施配电箱、表箱安装位置、电源走向			
	4、指定专人配合现场勘查、施工			
五、环境卫生管理		8		
1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等，生活垃圾分类回收，日产日清，定期进行卫生消毒灭杀	1、设施齐全、配置合理（垃圾箱、果皮箱等）	2		符合2分；垃圾未分类收集扣0.5分；未达到垃圾日产日清（无规定时间）扣0.5分；未定期（无计划和记录）进行卫生消毒灭杀扣0.5分；其他每发现一处扣0.2分
	2、垃圾分类收集			
	3、设施保持清洁			
	4、生活垃圾按规定时间清运（日产日清）			

	5、制定消杀计划，定时喷洒、灭鼠、除虫消毒药剂			垃圾处理扣0.2分
	6、定期消杀记录			
2、清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁	1、岗位责任制（保洁分工及巡查记录） 2、保洁员名单和保洁责任区域 3、保洁工作标准、时间安排	1		符合1分；实行责任制的得0.5分，其中无专职清洁人员（名单）和责任范围（区域）的每项扣0.2分；实行标准化保洁的得0.25分，其中无工作标准和时间安排的每项扣0.3分；有巡查记录得0.25分，每发现一处不符合扣0.1分
3、建筑垃圾划定区域堆放，定期清理，场地整洁，做好围护	现场符合要求	0.5		符合0.5分；每发现一处不符合扣0.25分
4、房屋共用部位共用设施设备无蚁害；无违反规定饲养宠物、家禽、家畜	1、蚁害及防治措施 1、宠物饲养符合相关规定 2、制定宠物管理措施（宠物放养时间、地点、范围）	0.5		符合0.5分；每发现一处不符合扣0.25分
5、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；小区内共用场地无纸屑、烟头等废弃物	现场符合要求	2		符合2分；每发现一处不符合扣0.3分
6、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	现场符合要求	1		符合1分；每发现一处不符合扣0.2分
7、小区内排烟、排污、噪声等符合国家环保标准，外墙无污染	1、居民投诉 2、现场符合要求	1		符合1分；每发现一处不合格扣0.2分，发现一次环保部门下放整改通知扣0.5分
六、绿化养护服务		5		
1、小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小品配置得当	1、对照小区绿化平面图检查 2、配置得当（既有花草又有树木，不单调）	0.5		符合0.5分；每发现一处不符合扣0.1分
2、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	1、符合绿地规划图 2、绿地内无践踏痕迹 3、绿地内无占用现象 4、设置警示性标识	1		符合1分；改变用途扣0.5分；每发现一处践踏、破坏面积累计超过1平方米的扣0.2分；有占用现象每处扣0.1分；警示性标识每缺一处扣0.1分
3、绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率100%；植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果；植物季相分明，生长茂盛，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃	1、绿化存活率达到100% 2、绿地裸露面积不超过1平方米，无死树 3、绿化养护措施（修剪、打药、施肥、灌溉、松土等） 4、长势良好、修剪整齐	2		符合2分；无养护措施扣1分，内容不完善或执行不到位扣0.5分；其他项每发现一处不符合扣0.2分
4、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物，无悬挂物及晾晒物品	现场符合要求	0.5		符合0.5分；每发现一处不符合扣0.1分
5、绿地内水管、喷头设置隐蔽，无滴漏现象、无安全隐患	现场符合要求	0.5		符合0.5分；每发现一处不符合扣0.3分
6、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	现场符合要求	0.5		符合0.5分；每发现一处不符合扣0.1分
七、社区文化与精神文明建设		2		
1、全体业主（使用人）能自觉维护公众利益，遵守小区的各项管理规定	业主代表或业主委员会介绍	0.5		符合0.5分；业委会书面证明的为基本符合0.25分；有业主违约记录的扣0.2分

2、设有学习宣传园地，开展有意义、健康向上的社区文化活动；创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设	1、小区内设宣传栏等设施	1		符合1分；有设施和内容的为基本符合0.5分，每缺一项扣0.2分；有记录或照片的得0.5分，每缺一项扣0.2分
	2、各类宣传资料及宣传栏内容			
	3、举办各类活动的计划、记录、照片等			
	4、社区文化活动建设的介绍及记录			
3、小区内的公共娱乐场所未发生重大违纪违法案件	当地派出所证明	0.5		符合0.5分；有案件发生的每起扣0.5分
八、管理效益		2		
1、本小区物业管理经营状况	1、财务报表	1		符合1分；公开帐目为基本符合0.5分，亏损的扣0.5分
	2、物业服务费收缴情况表			
2、提供便民有偿服务，开展多种经营	1、多种经营项目	1		符合1分；发现一处不符合扣0.5分
	2、提供服务的相关记录			
九、室内空气质量		1		
1、建立禁止吸烟或者控制吸烟管理制度，设立控烟监督员；禁止吸烟场所或者区域设置明显的禁止吸烟标识；吸烟区或者专用吸烟室有通风装置	1、管理制度、控烟监督员	1		符合1分；未建立管理制度和设立监督员扣0.5分，建立但未落实扣0.25分；标识或通风装置每缺一处扣0.1分，最多不超过5处
	2、禁烟、吸烟区与非吸烟区标识			
十、安全生产及灾害预防		2		
1、建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或安全生产事故时，应按相关应急预案采取措施	1、安全生产规章制度和操作规程	1		符合1分；未建立制度与规程扣0.5分；建立但未上墙、未落实每项扣0.2分，其他项每一处不符合扣0.2分
	2、安全使用知识培训记录			
	3、灾害性天气或安全生产事故应急预案与落实情况			
	4、必要的抢险物资			
2、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、建立信息登记簿或者登记系统	1		符合1分；未建立信息登记簿或者登记系统扣1分；建立信息登记簿或者登记系统但未备案扣0.5分
	2、将相关登记信息报所在地公安机关备案			
合计		100		

备注：每一小项扣分至多扣完为止，共用设备考评中实际无此项设备的不扣分。

加分内容	检查内容	规定分值	考评得分	评分细则
1、建立节能减排领导小组，制订具体的计划、目标与措施；制定并落实有效的错峰措施	1、节能减排领导小组名单	1		每符合一项得0.2分；全部符合得1分
	2、具体计划、目标与措施			
2、加强重点耗能设备的能源计量管理，进行能源消费统计和能源利用状况对比分析，并对异常情况采取措施	1、重点耗能设备的能源计量管理与异常情况措施	1		每符合一项得0.3分；全部符合得1分
	2、统计与对比分析			
3、被相关行政部门评为平安小区、垃圾分类等示范小区	评选相关文件	1		创建成功得1分，不得累加
合计		3		

考评人：

年 月 日