附件1：

物业服务质量考评表（一级服务）

考评范围：主入口、入口周边至少100-200米范围，至少随机抽查2-3个楼道，门岗、小区公共栏、垃圾房、值班室、接待中心、公共娱乐场所、消控室、水泵房、电梯机房、地下车库等。

考评组分工：住建局、消防大队主要负责对综合管理、基础设施进行打分；市场监督管理局主要负责对电梯设施设备进行打分；创文办、街道、社区主要负责对绿化养护、公共卫生保洁、秩序维护考评项打分，具体考评人员见人员分工。

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

| **测评项目** | **测评内容** | **分值** | **评分须知** | **扣分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合管理 | 1.签订物业服务合同，明确双方职责。 | 3 | ①未签订合同或合同超出服务期限的，扣1分；②未参照示范文本但合同在服务期限内的，扣1分。 |  |
| 2.按要求做好物业服务工作台账资料，必要台账包括但不限于：①物业承接查验或移交资料及清单；②业主公约（临时管理规约）；③项目员工档案（花名册、相关证件）及考勤表；④业主信息档案；⑤物业专项维修资金使用台账。 | 4 | ①每缺少一项扣0.5分，扣完为止；②台账未及时更新、未完整（考评时存在无法及时提供或者东拼西凑情况），扣1分。 |  |
| 3.建立日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维护管理、装修管理、投诉处理等制度及工作记录。 | 1.5 | 每缺少一项扣0.5分。 |  |
| 4.设置有接待中心，有专人负责接待，服务主动、热情。项目工作人员统一服装，行为规范，场所整洁有序。 | 2 | ①未设置接待中心扣1分；②无专人负责扣0.5分；③工作人员未着统一服装或有不文明行为、卫生保洁不到位的，每发现一起扣0.5分。④接到经核实涉服务态度问题信访件不得分。 |  |
| 5.做好物业服务企业各项公示、公开。公开信息：①服务企业情况简介（含营业执照）；②主要负责人信息；③物业服务电话（在接待中心、楼道、公告栏等显著位置）；④物业费收费标准；⑤物业服务标准；⑥合同外收费项目和收费标准。公示信息：①物业专项维修资金使用情况；②小区公共收益收支情况（若有，每年至少一次）；③上一年度（收费周期）合同履行情况。 | 2 | 每缺少一项扣0.5分。 |  |
| 综合管理 | 6.每年至少开展一次业主满意度调查，参与业主不低于总户数的80%，参与业主的满意率不低于85%，满意度调查有详细的汇总。 | 1 | ①未开展的，扣1分；②无汇总表或满意率低于要求的，扣0.5分。 |  |
| 7.每年至少开展2次业主活动（不低于服务合同或服务标准约定），有详细的活动方案、照片、记录，包含一次大型活动（50名以上业主参与）。 | 1 | 未开展或不符合要求不得分，少开展扣0.5分。 |  |
| 8.严格按照合同要求配备工作人员。秩序维护员年龄不超过58周岁，其中50周岁以下配置不低于50%；清洁卫生人员55 周岁以下不低千50%；有专职绿化养护人员、设备维修维护工程人员；定期开展专业培训，有详细的培训计划、照片、记录。 | 2 | 查看物业合同、员工花名册、考勤表等材料，每缺1人扣0.5分。人员配置符合但无训练记录扣1分。无员工花名册扣2分。 |  |
| 9.服务电话24小时有人接听。白天服务电话及夜间服务电话上墙，对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在24小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；主要管理人员及客服人员应及时解答业主通过邻礼通、微信群、电话等平台提出的服务诉求、投诉建议等，并及时发布服务动态。 | 2 | 无夜间服务电话或者白天服务电话扣0.5分；拨打服务电话，无人接听扣0.5分；查阅管理日志，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时接听扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 10.急修服务30分钟内到位，8小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修2日内修复， 特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延。 | 1.5 | 查阅报事报修记录，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分。 |  |
| 11.告知业主 （使用人）装修须知，监督装修过程，按要求做好巡查并有完善的巡查记录，装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告。 | 2 | 查阅装修巡查记录，记录有装修报备记录有巡查情况有处理情况，无记录或记录情况不齐全或巡查频率不符合要求的扣0.5分；小区内如有违章装修，无向相关部门报告记录扣0.5分；接到经核实涉装修管理不当投诉件扣0.5分。 |  |
| 综合管理 | 12.节假日有专题布置；特殊天气有温馨提示；能根据需要提供特约服务和不少于6种便民无偿服务，服务内容上墙公示。 | 2 | 查看台账资料，每缺少一项扣0.5分，特约服务、便民服务内容、收费标准未上墙扣0.5分，台账未完善扣0.5分。 |  |
| 13.针对小区内大、中修范围或者需要更新改造的共用设施设备，编制维修、更新改造计划和房屋专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 | 2 | 小区内共用设施设备损坏严重未制定相应的维修、更新改造计划的不得分。 |  |
| 14.应急演练：每年至少开展3次突发事件处置演练（电梯安全演练、防汛演练、消防演练各一次），有详细的计划、照片、记录、结果、总结。 | 2 | 少一次扣1分，未开展不得分（无电梯项目不要求电梯安全演练）。 |  |
| 15.秩序维护服务：有合适的巡逻安排和计划，重点区域（地下车库、主要设备房、安全隐患处等）每2小时至少巡逻1次，配置电子巡更系统（可随时检查巡更记录）。 | 1.5 | 查阅巡查记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 16.主入口不少于12小时立岗值勤，站姿规范、训练有素。 | 1 | 查阅值班记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 1.监控设施完好无故障。 | 2 | ①不能保存扣2分；②保存时间低于15天扣1分；③每发现一个探头故障的，扣0.5分。 |  |
| 2.道闸设备完好无故障。 | 1 | ①无法正常使用扣1分；②未规范使用扣0.5分。 |  |
| 3.防汛物资配备齐全，配备铁锹、水桶、应急照明设备、沙袋（或挡水板）、排水泵、水带、喇叭，出入库记录完整。 | 2.5 | 防汛物资缺少一项扣0.5分，记录不完善扣0.5分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 4.电梯设施设备日常维护、保养规范：①电梯机房整洁、有序、无杂物堆放，门窗完好、照明正常；②层门地坎、电梯轿厢干净整洁，无污渍，无牛皮癣、垃圾，楼层显示正常，按钮无损坏，照明正常，警示标志和特种设备使用标志正常粘贴；③应急按钮正常，五方对讲线路正常，有专人接听，加装的固话终端需有ccc认证；④有保养记录，保养时间未超期；⑤电梯检验报告在有效期内；⑥紧急制动制度上墙，应急工具配置完善；⑦每天对在用的电梯进行巡检，形成《每日电梯安全检查记录》。 | 6 | 无电梯项目该项不得分 ①无维保记录，或维保时间超出半个月的，扣1.5分； |  |
| ②使用合格证超出有效期的，扣1.5分；使用主体未及时变更的扣1分； |
| ③电梯机房存在未及时清洁、杂物堆放、闭锁不正常等情况的，发现一处问题扣0.5分； |
| ④电梯轿厢存在牛皮癣、垃圾等脏污情况，或按钮损坏的，每发现一处扣0.5分。 |
| ⑤警铃、应急按钮损坏，五方对讲异常或无人接听的扣1.5分； |
| ⑥日常检查、故障维修、培训记录缺失或不全的，发现一处问题扣1分； |
| ⑦其他问题发现一处扣1分。 |
| 5.规范消防管理：①消控室按消防要求配置值班人员；②消控值班人员符合要求，持证上岗（四级证书）、人证相符；③消防设施设备委托专业维护保单位维保，维护保单位营业执照、许可证等信息在服务中心或消控室公示，每年开展一次消防检测（存在问题的，须提供整改记录及复测结果）；④日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；⑤微型消防站物资配置齐全。 | 3 | 安装远程消控可单人值班。消控室无人值班或值班人员不会操作扣3分；值班人证不符扣2分；其他发现一处问题扣1分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 6.消防设施设备日常维护、保养规范：①消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；②设备联动测试正常，每月至少开展一次测试；③应急工具配置完善；④消防水池（箱）水位正常，有水位观测仪；⑤管理人员操作熟练；⑥屋面消防稳压系统正常，保养规范；⑦消控主机一般故障点10个以内。⑧消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑨灭火器配置齐全，指针在绿色区域 ；⑩应急灯无缺失、无损坏；⑪管道井闭锁、无杂物 | 3 | ①消防主机无法正常运行或处于手动状态的，扣3分；消防主机有重大故障的，每个扣2分。已落实专项维修资金或已启动维修工程招投标程序的减半扣分、完成招投标程序或正在维修施工的可不扣分。 |  |
| ②其他问题每发现一处扣0.5分。 |
| 7.**消防泵房：**设施设备日常维护、保养规范：①消防泵房整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。**风机房：**①整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。 | 3 | 查阅巡查记录，维护记录，查看设备房现场，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| **无消控室小区测评内容：**①日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；②消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；③应急工具配置完善；④现场工作人员（管理人员、秩序维护员）熟练掌握本项目防火重点、消防疏散通道，熟练使用消防器材，熟练掌握消防报警、扑救初起火灾作业等消防知识⑤消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑥灭火器配置齐全，指针在绿色区域 ；⑦应急灯无缺失、无损坏；⑧管道井闭锁、无杂物；⑨消防栓出水压力正常。 |  | **无消控室项目该项**9分，发现一处问题扣1分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 8.路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。 | 2 | 每看到1处明显破损或坑洼不平或1平方米以上明显积水扣0.5分。 |  |
| 9.按要求做好公告栏、宣传栏日常管理，无过期内容或破损等情况。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 10.建筑物外立面整体干净、无大面积破损污损（大于0.5平方米扣分）。单元门上的平台、电瓶车棚顶无污迹、无积水、无烟蒂等杂物。顶楼天台无杂物。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 11.楼道单元门无缺失、无锈斑、无损坏，楼道照明灯、路灯完好无缺失。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 12.全民健身场地设施，有安全提醒标志；正常运行及设备、设施维护良好，没有被挪用占用等现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 13.主出入口、物业服务大厅、公共娱乐场所设置无障碍通道或者设置有求助热线；无障碍标识明显，且管理、使用情况良好。 | 1.5 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 14.建（构）筑物及依附于建（构）筑物的排水管、空调架、空调外机、花架、防盗窗等安全牢固、完好无损。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 绿化养护 | 1.无毁绿种菜情况、无黄土裸露情况。 | 2.5 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.灌木、树木等绿植无缺株、死株情况。 | 2.5 | **无电梯项目该项5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.绿地设有温馨提示牌，无遮挡。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 4.绿化修剪及时，落叶清理及时，无杂草，无明显病虫害。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 5.绿化带（草坪）无简易棚、践踏、车辆碾压痕迹等现象。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 6.绿化修剪造型美观，具有良好的观赏效果；根据季节变化布置花卉或盆景或绿化小品。 | 1 | 不符合扣1分，修剪及时但造型一般扣0.5分。 |  |
| 7.大型乔木或名贵古树等有标牌简介。 | 0.5 | 不符合扣0.5分。 |  |
| 保洁服务 | 1.①垃圾房干净整洁②建筑垃圾分类存放③生活垃圾桶划线定点摆放，设置分类收集垃圾桶，外表干净，保持常闭，无破损、无垃圾外溢、无异味；④各类清洁工具存放规范整齐。 | 3 | 发现一处问题扣0.5分，工具随意摆放在公共区域扣1分。 |  |
| 2.道路、绿化带（草坪）、停车场地等公共部位目视干净、整洁，无积存垃圾、纸屑、烟蒂、杂物、积水容器等污物。 | 4 | **无电梯项目该项5.5分，**发现一处问题扣0.5分，绿化带有倾倒垃圾情况扣4分。 |  |
| 3.楼道无垃圾、蜘蛛网，扶手无积灰；墙面保持干净整洁，无牛皮癣、脚印、乱涂乱画现象；路灯无脏污、飞虫等 | 3 | **无电梯项目该项5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 公共秩序维护 | 1.做好外来人员、车辆主动登记、询问；友善对待外来人员，主动行礼打招呼，保持值班室（门岗）整洁有序。 | 1 | 查阅记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.小区内无占道经营现象，出入口无阻碍正常通行现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.①无乱拉乱设电线情况、无乱晾晒（含拉绳）现象。②楼道无堵塞、无杂物堆放（居民门前鞋柜<边柜>整齐规范、不影响正常通行、不堵塞消防设施、逃生通道）。③机动车：停车规范有序，无乱停乱放、堵塞小区消防通道、小区道路等现象，无私设停车桩现象。④非机动车：停车规范有序，无乱停乱放、私拉电线充电现象。 | 8 | 发现一处问题扣0.5分，乱停车一处扣1分。 |  |
| 4.装修管理规范，房屋、车库无违章装修情况，无乱搭乱建现象。 | 2 | 发现一处新增问题扣2分，有违章但及时采取措施处理（劝阻、上报执法部门）减半扣分。 |  |
| 5.无不文明养宠现象，严格按时遛宠，不放任宠物随地大小便，遛狗时拴狗绳（遵守相关法规）；无饲养鸡、鸭等家禽家畜现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 主管部门考评 | 物业主管部门根据日常工作配合情况（三方协议签署情况、消防整改情况）及信访投诉情况进行评价。 | 4 | ①三方协议未签署扣2分，三方协议已签署，未开户的扣1分； |  |
| ②高层消防整改未到位的扣2分； |
| ③12345投诉件核实属于物业服务不到位的一处问题扣1分，最多扣3分。 |
| 考评人员： | | | | |

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

物业服务质量考评表（二级服务）

考评范围：主入口、入口周边至少100-200米范围，至少随机抽查2-3个楼道，门岗、小区公共栏、垃圾房、值班室、接待中心、公共娱乐场所、消控室、水泵房、电梯机房、地下车库等。

考评组分工：住建局、消防大队主要负责对综合管理、基础设施进行打分；市场监督管理局主要负责对电梯设施设备进行打分；创文办、街道、社区主要负责对绿化养护、公共卫生保洁、秩序维护考评项打分，具体考评人员见人员分工。

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

| **测评项目** | **测评内容** | **分值** | **评分须知** | **扣分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合  管理 | 1.签订物业服务合同，明确双方职责。 | 3 | ①未签订合同或合同超出服务期限的，扣3分；②未参照示范文本但合同在服务期限内的，扣1分。 |  |
| 2.按要求做好物业服务工作台账资料，必要台账包括但不限于：①物业承接查验或移交资料及清单；②业主公约（临时管理规约）；③项目员工档案（花名册、相关证件）及考勤表；④业主信息档案；⑤物业专项维修资金使用台账。 | 4 | ①每缺少一项扣0.5分，扣完为止；②台账未及时更新、未完整（考评时存在无法及时提供或者东拼西凑情况），扣1分。 |  |
| 3.建立日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维护管理、装修管理、投诉处理等制度及工作记录。 | 1 | 每缺少一项扣0.5分。 |  |
| 4.设置有接待中心，有专人负责接待，服务主动、热情。项目工作人员统一服装，行为规范，场所整洁有序。 | 1 | ①未设置接待中心扣1分；②无专人负责扣0.5分；③工作人员未着统一服装或有不文明行为、卫生保洁不到位的，每发现一起扣0.5分。④接到经核实涉服务态度问题信访件不得分。 |  |
| 5.做好物业服务企业各项公示、公开。公开信息：①服务企业情况简介（含营业执照）；②主要负责人信息；③物业服务电话（在接待中心、楼道、公告栏等显著位置）；④物业费收费标准；⑤物业服务标准；⑥合同外收费项目和收费标准。公示信息：①物业专项维修资金使用情况；②小区公共收益收支情况（若有，每年至少一次）；③上一年度（收费周期）合同履行情况。 | 2 | 每缺少一项扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 6.每年至少开展一次业主满意度调查，参与业主不低于总户数的70%，参与业主的满意率不低于80%，满意度调查有详细的汇总。 | 2 | ①未开展的，扣1.5分；②无汇总表或满意率低于要求的，扣0.5分。 |  |
| 综合  管理 | 7.每年至少开展2次业主活动（不低于服务合同或服务标准约定），有详细的活动方案、照片、记录，包含一次大型活动（50名以上业主参与）。 | 1 | 未开展或不符合要求不得分，少开展扣0.5分。 |  |
| 8.严格按照合同要求配备工作人员。秩序维护员年龄不超过60周岁，其中55周岁以下配置不低于50%；清洁卫生人员55 周岁以下不低千50%；有专职绿化养护人员、设备维修维护工程人员；定期开展专业培训，有详细的培训计划、照片、记录。 | 2 | 查看物业合同、员工花名册、考勤表等材料，每缺1人扣0.5分。人员配置符合但无训练记录扣1分。无员工花名册扣2分。 |  |
| 9.服务电话24小时有人接听。白天服务电话及夜间服务电话上墙，对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在48小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；主要管理人员及客服人员应及时解答业主通过邻礼通、微信群、电话等平台提出的服务诉求、投诉建议等，并及时发布服务动态。 | 2 | 无夜间服务电话或者白天服务电话扣0.5分；拨打服务电话，无人接听扣0.5分；查阅管理日志，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时接听扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 10.急修服务30分钟内到位，12小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺； 小修2 日内修复， 特殊情况必须做出说明和限时 承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延。 | 2 | 查阅报事报修记录，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 11.告知业主 （使用人）装修须知，监督装修过程，按要求做好巡查并有完善的巡查记录，装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告。 | 2 | 查阅报事报修记录，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 12.节假日有专题布置；特殊天气有温馨提示；能根据需要提供特约服务和不少于3种便民无偿服务，服务内容上墙公示。 | 2 | 查看台账资料，每缺少一项扣0.5分，特约服务、便民服务内容、收费标准未上墙扣0.5分，台账未完善扣0.5分。 |  |
| 13.针对小区内大、中修范围或者需要更新改造的共用设施设备，编制维修、更新改造计划和房屋专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 | 2 | 小区内共用设施设备损坏严重未制定相应的维修、更新改造计划的不得分。 |  |
| 综合  管理 | 14.应急演练：每年至少开展3次突发事件处置演练（电梯安全演练、防汛演练、消防演练各一次），有详细的计划、照片、记录、结果、总结。 | 2 | 少一次扣1分，未开展不得分（无电梯项目不要求电梯安全演练）。 |  |
| 15.有合适的巡逻安排和计划，重点区域（地下车库、主要设备房、安全隐患处等）每6小时至少巡逻1次，配置电子巡更系统（可随时检查巡更记录）。 | 1.5 | 查阅巡查记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 16.主入口不少于8小时立岗值勤，站姿规范、训练有素。 | 1 | 查阅值班记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 1.监控设施完好无故障。 | 2 | ①不能保存扣2分；②保存时间低于15天扣1分；③每发现一个探头故障的，扣0.5分。 |  |
| 2.道闸设备完好无故障。 | 1 | ①无法正常使用扣1分；②未规范使用扣0.5分。 |  |
| 3.防汛物资配备齐全，配备铁锹、水桶、应急照明设备、沙袋（或挡水板）、排水泵、水带、喇叭，出入库记录完整。 | 2 | 防汛物资缺少一项扣0.5分，记录不完善扣0.5分。 |  |
| 4.电梯设施设备日常维护、保养规范：①电梯机房整洁、有序、无杂物堆放，门窗完好、照明正常；②层门地坎、电梯轿厢干净整洁，无污渍，无牛皮癣、垃圾，楼层显示正常，按钮无损坏，照明正常，警示标志和特种设备使用标志正常粘贴；③应急按钮正常，五方对讲线路正常，有专人接听，加装的固话终端需有ccc认证；④有保养记录，保养时间未超期；⑤电梯检验报告在有效期内；⑥紧急制动制度上墙，应急工具配置完善；⑦每天对在用的电梯进行巡检，形成《每日电梯安全检查记录》。 | 5 | 无电梯项目该项不得分 ①无维保记录，或维保时间超出半个月的，扣1.5分； |  |
| ②使用合格证超出有效期的，扣1.5分；使用主体未及时变更的扣1分； |
| ③电梯机房存在未及时清洁、杂物堆放、闭锁不正常等情况的，发现一处问题扣0.5分； |
| ④电梯轿厢存在牛皮癣、垃圾等脏污情况，或按钮损坏的，每发现一处扣0.5分。 |
| ⑤警铃、应急按钮损坏，五方对讲异常或无人接听的扣1.5分； |
| ⑥日常检查、故障维修、培训记录缺失或不全的，发现一处问题扣1分； |
| ⑦其他问题发现一处扣1分。 |
| 共用设施设备维修养护 | 5.规范消防管理：①消控室按消防要求配置值班人员；②消控值班人员符合要求，持证上岗（四级证书）、人证相符；③消防设施设备委托专业维护保单位维保，维护保单位营业执照、许可证等信息在服务中心或消控室公示，每年开展一次消防检测（存在问题的，须提供整改记录及复测结果）；④日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；⑤微型消防站物资配置齐全。 | 3 | 安装远程消控可单人值班。消控室无人值班或值班人员不会操作扣3分；值班人证不符扣2分；其他发现一处问题扣1分。 |  |
| 6.消防设施设备日常维护、保养规范：①消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；②设备联动测试正常，每月至少开展一次测试；③应急工具配置完善；④消防水池（箱）水位正常，有水位观测仪；⑤管理人员操作熟练；⑥屋面消防稳压系统正常，保养规范；⑦消控主机一般故障点10个以内。⑧消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑨灭火器配置齐全，指针在绿色区域 ；⑩应急灯无缺失、无损坏；⑪管道井闭锁、无杂物 | 3 | ①消防主机无法正常运行或处于手动状态的，扣3分；消防主机有重大故障的，每个扣2分。已落实专项维修资金或已启动维修工程招投标程序的减半扣分、完成招投标程序或正在维修施工的可不扣分。 |  |
| ②其他问题每发现一处扣0.5分。 |
| 7.**消防泵房：**设施设备日常维护、保养规范：①消防泵房整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。**风机房：**①整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。 | 3 | 查阅巡查记录，维护记录，查看设备房现场，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| **无消控室小区测评内容：**①日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；②消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；③应急工具配置完善；④现场工作人员（管理人员、秩序维护员）熟练掌握本项目防火重点、消防疏散通道，熟练使用消防器材，熟练掌握消防报警、扑救初起火灾作业等消防知识⑤消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑥灭火器配置齐全，指针在绿色区域 ；⑦应急灯无缺失、无损坏；⑧管道井闭锁、无杂物；⑨消防栓出水压力正常。 |  | **无消控室项目该项**9分，发现一处问题扣1分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 8.路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。 | 2 | 每看到1处明显破损或坑洼不平或1平方米以上明显积水扣0.5分。 |  |
| 9.按要求做好公告栏、宣传栏日常管理，无过期内容或破损等情况。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 10.建筑物外立面整体干净、无大面积破损污损（大于0.5平方米扣分）。单元门上的平台、电瓶车棚顶无污迹、无积水、无烟蒂等杂物。顶楼天台无杂物。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 11.楼道单元门无缺失、无锈斑、无损坏，楼道照明灯、路灯完好无缺失。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 12.全民健身场地设施，有安全提醒标志；正常运行及设备、设施维护良好，没有被挪用占用等现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 13.主出入口、物业服务大厅、公共娱乐场所设置无障碍通道或者设置有求助热线；无障碍标识明显，且管理、使用情况良好。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 14.建（构）筑物及依附于建（构）筑物的排水管、空调架、空调外机、花架、防盗窗等安全牢固、完好无损。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 绿化  养护 | 1.无毁绿种菜情况、无黄土裸露情况； | 3 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.灌木、树木等绿植无缺株、死株情况； | 3 | **无电梯项目该项5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.绿地设有温馨提示牌，无遮挡； | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 4.绿化修剪及时，落叶清理及时，无杂草，无明显病虫害。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 5.绿化带（草坪）无简易棚、践踏、车辆碾压痕迹等现象。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 6.绿化修剪造型美观，具有良好的观赏效果。 | 1 | 不符合扣1分，修剪及时但造型一般扣0.5分。 |  |
| 7.大型乔木或名贵古树等有标牌简介。 | 0.5 | 不符合扣0.5分。 |  |
| 保洁  服务 | 1.①垃圾房干净整洁②建筑垃圾分类存放③生活垃圾桶划线定点摆放，设置分类收集垃圾桶，外表干净，保持常闭，无破损、无垃圾外溢、无异味；④各类清洁工具存放规范整齐。 | 3 | 发现一处问题扣0.5分，工具随意摆放在公共区域扣1分。 |  |
| 2.道路、绿化带（草坪）、停车场地等公共部位目视干净、整洁，无积存垃圾、纸屑、烟蒂、杂物、积水容器等污物。 | 5 | **无电梯项目该项6分，**发现一处问题扣0.5分，绿化带有倾倒垃圾情况扣5分。 |  |
| 3.楼道无垃圾、蜘蛛网，扶手无积灰；墙面保持干净整洁，无牛皮癣、脚印、乱涂乱画现象；路灯无脏污、飞虫等 | 3 | **无电梯项目该项5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 公共秩序维护 | 1.做好外来人员、车辆主动登记、询问；友善对待外来人员，主动行礼打招呼，保持值班室（门岗）整洁有序。 | 1 | 查阅记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.小区内无占道经营现象，出入口无阻碍正常通行现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.①无乱拉乱设电线情况、无乱晾晒（含拉绳）现象。②楼道无堵塞、无杂物堆放（居民门前鞋柜<边柜>整齐规范、不影响正常通行、不堵塞消防设施、逃生通道）。③机动车：停车规范有序，无乱停乱放、堵塞小区消防通道、小区道路等现象，无私设停车桩现象。④非机动车：停车规范有序，无乱停乱放、私拉电线充电现象。 | 9 | 发现一处问题扣0.5分，乱停车一处扣1分。 |  |
| 4.装修管理规范，房屋、车库无违章装修情况，无乱搭乱建现象。 | 2 | 发现一处新增问题扣2分，有违章但及时采取措施处理（劝阻、上报执法部门）减半扣分。 |  |
| 5.无不文明养宠现象，严格按时遛宠，不放任宠物随地大小便，遛狗时拴狗绳（遵守相关法规）；无饲养鸡、鸭等家禽家畜现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 主管部门考评 | 物业主管部门根据日常工作配合情况（三方协议签署情况、消防整改情况）及信访投诉情况进行评价。 | 4 | ①三方协议未签署扣2分，三方协议已签署，未开户的扣1分； |  |
| ②高层消防整改未到位的扣2分； |
| ③12345投诉件核实属于物业服务不到位的一处问题扣1分，最多扣3分。 |
| 考评人员： | | | | |

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

物业服务质量考评表（三级服务）

考评范围：主入口、入口周边至少100-200米范围，至少随机抽查2-3个楼道，门岗、小区公共栏、垃圾房、值班室、接待中心、公共娱乐场所、消控室、水泵房、电梯机房、地下车库等。

考评组分工：住建局、消防大队主要负责对综合管理、基础设施进行打分；市场监督管理局主要负责对电梯设施设备进行打分；创文办、街道、社区主要负责对绿化养护、公共卫生保洁、秩序维护考评项打分，具体考评人员见人员分工。

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

| **测评项目** | **测评内容** | **分值** | **评分须知** | **扣分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合  管理 | 1.签订物业服务合同，明确双方职责。 | 2 | ①未签订合同或合同超出服务期限的，扣2分；②未参照示范文本但合同在服务期限内的，扣1分。 |  |
| 2.按要求做好物业服务工作台账资料，必要台账包括但不限于：①物业承接查验或移交资料及清单；②业主公约（临时管理规约）；③项目员工档案（花名册、相关证件）及考勤表；④业主信息档案；⑤物业专项维修资金使用台账。 | 4.5 | ①每缺少一项扣0.5分，扣完为止；②台账未及时更新、未完整（考评时存在无法及时提供或者东拼西凑情况），扣1分。 |  |
| 3.建立日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维护管理、装修管理、投诉处理等制度及工作记录。 | 2 | 每缺少一项扣0.5分。 |  |
| 4.设置有接待中心，有专人负责接待，服务主动、热情。项目工作人员统一服装，行为规范，场所整洁有序。 | 2 | ①未设置接待中心扣1分；②无专人负责扣0.5分；③工作人员未着统一服装或有不文明行为、卫生保洁不到位的，每发现一起扣0.5分；④接到经核实涉服务态度问题信访件不得分。 |  |
| 5.做好物业服务企业各项公示、公开。公开信息：①服务企业情况简介（含营业执照）；②主要负责人信息；③物业服务电话（在接待中心、楼道、公告栏等显著位置）；④物业费收费标准；⑤物业服务标准；⑥合同外收费项目和收费标准。公示信息：①物业专项维修资金使用情况；②小区公共收益收支情况（若有，每年至少一次）；③上一年度（收费周期）合同履行情况。 | 2 | 每缺少一项扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 综合  管理 | 6.每年至少开展一次业主满意度调查，参与业主不低于总户数的60%，参与业主的满意率不低于70%，满意度调查有详细的汇总。 | 1 | ①未开展的，扣1分；②无汇总表或满意率低于要求的，扣0.5分。 |  |
| 7.每年至少开展一次业主活动（具体次数不低于服务合同或服务标准约定），有详细的活动方案、照片、记录。 | 1 | 未开展或不符合要求不得分，少开展扣0.5分。 |  |
| 8.严格按照合同要求配备工作人员。 | 2 | 查看物业合同、员工花名册、考勤表等材料，每缺1人扣0.5分。人员配置符合但无训练记录扣1分。无员工花名册扣2分。 |  |
| 9.服务电话24小时有人接听。白天服务电话及夜间服务电话上墙，对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在36小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；主要管理人员及客服人员应及时解答业主通过邻礼通、微信群等平台提出的服务诉求、投诉建议等，并及时发布服务动态。 | 1.5 | 无夜间服务电话或者白天服务电话扣0.5分；拨打服务电话，无人接听扣0.5分；查阅管理日志，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时接听扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 10.急修服务45分钟内到位，24小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺； 小修2 日内修复， 特殊情况必须做出说明和限时 承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延。 | 2 | 查阅报事报修记录，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 11.告知业主 （使用人）装修须知，监督装修过程，每2日巡查现场不少于1次，装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告； | 2 | 查阅装修巡查记录，记录有装修报备记录有巡查情况有处理情况，无记录或记录情况不齐全或巡查频率不符合要求的扣0.5分；小区内如有违章装修，无向相关部门报告记录扣0.5分；接到经核实涉装修管理不当投诉件扣0.5分。 |  |
| 12.节假日有专题布置；特殊天气有温馨提示；能根据需要提供特约服务和不少于1种以上便民无偿服务，服务内容上墙公示。 | 1.5 | 查看台账资料，每缺少一项扣0.5分，特约服务、便民服务内容、收费标准未上墙扣0.5分，台账未完善扣0.5分。 |  |
| 13.针对小区内大、中修范围或者需要更新改造的共用设施设备，编制维修、更新改造计划和房屋专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 | 1.5 | 小区内共用设施设备损坏严重未制定相应的维修、更新改造计划的不得分。 |  |
| 综合  管理 | 14.应急演练：每年至少开展3次突发事件处置演练（电梯安全演练、防汛演练、消防演练各一次），有详细的计划、照片、记录、结果、总结。 | 2 | 少一次扣1分，未开展不得分（无电梯项目不要求电梯安全演练）。 |  |
| 15.有合适的巡逻安排和计划，重点区域（地下车库、主要设备房、安全隐患处等）每8小时至少巡逻1次。 | 1 | 查阅巡查记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 1.监控设施完好无故障。 | 1.5 | ①不能保存扣1.5分；②保存时间低于15天扣1分；③每发现一个探头故障的，扣0.5分。 |  |
| 2.道闸设备完好无故障。 | 1 | ①无法正常使用扣1分；②未规范使用扣0.5分。 |  |
| 3.防汛物资配备齐全，配备铁锹、水桶、应急照明设备、沙袋（或挡水板）、排水泵、水带、喇叭，出入库记录完整。 | 2 | 防汛物资缺少一项扣0.5分，记录不完善扣0.5分。 |  |
| 4.电梯设施设备日常维护、保养规范：①电梯机房整洁、有序、无杂物堆放，门窗完好、照明正常；②层门地坎、电梯轿厢干净整洁，无污渍，无牛皮癣、垃圾，楼层显示正常，按钮无损坏，照明正常，警示标志和特种设备使用标志正常粘贴；③应急按钮正常，五方对讲线路正常，有专人接听，加装的固话终端需有ccc认证；④有保养记录，保养时间未超期；⑤电梯检验报告在有效期内；⑥紧急制动制度上墙，应急工具配置完善；⑦每天对在用的电梯进行巡检，形成《每日电梯安全检查记录》。 | 4 | 无电梯项目该项不得分 ①无维保记录，或维保时间超出半个月的，扣1.5分； |  |
| ②使用合格证超出有效期的，扣1.5分；使用主体未及时变更的扣1分； |
| ③电梯机房存在未及时清洁、杂物堆放、闭锁不正常等情况的，发现一处问题扣0.5分； |
| ④电梯轿厢存在牛皮癣、垃圾等脏污情况，或按钮损坏的，每发现一处扣0.5分。 |
| ⑤警铃、应急按钮损坏，五方对讲异常或无人接听的扣1.5分； |
| ⑥日常检查、故障维修、培训记录缺失或不全的，发现一处问题扣1分； |
| ⑦其他问题发现一处扣1分。 |
| 共用设施设备维修养护 | 5.规范消防管理：①消控室按消防要求配置值班人员；②消控值班人员符合要求，持证上岗（四级证书）、人证相符；③消防设施设备委托专业维护保单位维保，维护保单位营业执照、许可证等信息在服务中心或消控室公示，每年开展一次消防检测（存在问题的，须提供整改记录及复测结果）；④日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；⑤微型消防站物资配置齐全。 | 2 | 安装远程消控可单人值班。消控室无人值班或值班人员不会操作扣2分；值班人证不符扣1分；其他发现一处问题扣1分。 |  |
| 6.消防设施设备日常维护、保养规范：①消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；②设备联动测试正常，每月至少开展一次测试；③应急工具配置完善；④消防水池（箱）水位正常，有水位观测仪；⑤管理人员操作熟练；⑥屋面消防稳压系统正常，保养规范；⑦消控主机一般故障点5个以内。⑧消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑨灭火器配置齐全，指针在绿色区域； ⑩应急灯无缺失、无损坏；⑪管道井闭锁、无杂物 | 3 | ①消防主机无法正常运行或处于手动状态的，扣3分；消防主机有重大故障的，每个扣1.5分。已落实专项维修资金或已启动维修工程招投标程序的减半扣分、完成招投标程序或正在维修施工的可不扣分。 |  |
| ②其他问题每发现一处扣0.5分。 |
|  |
| **7.消防泵房：**设施设备日常维护、保养规范：①消防泵房整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。**风机房：**①整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。 | 3 | 查阅巡查记录，维护记录，查看设备房现场，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| **无消控室小区测评内容：**①日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；②消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；③应急工具配置完善；④现场工作人员（管理人员、秩序维护员）熟练掌握本项目防火重点、消防疏散通道，熟练使用消防器材，熟练掌握消防报警、扑救初起火灾作业等消防知识⑤消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑥灭火器配置齐全，指针在绿色区域 ；⑦应急灯无缺失、无损坏；⑧管道井闭锁、无杂物；⑨消防栓出水压力正常。 |  | **无消控室项目该项**8分，发现一处问题扣1分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 8.路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。 | 2 | 每看到1处明显破损或坑洼不平或1平方米以上明显积水扣0.5分。 |  |
| 9.按要求做好公告栏、宣传栏日常管理，无过期内容或破损等情况。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 10.建筑物外立面整体干净、无大面积破损污损（大于0.5平方米扣分）。单元门上的平台、电瓶车棚顶无污迹、无积水、无烟蒂等杂物。顶楼天台无杂物。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 11.楼道单元门无缺失、无锈斑、无损坏，楼道照明灯、路灯完好无缺失。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 12.全民健身场地设施，有安全提醒标志；正常运行及设备、设施维护良好，没有被挪用占用等现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 13.主出入口、物业服务大厅、公共娱乐场所设置无障碍通道或者设置有求助热线；无障碍标识明显，且管理、使用情况良好。 | 1.5 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 14.建（构）筑物及依附于建（构）筑物的排水管、空调架、空调外机、花架、防盗窗等安全牢固、完好无损。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 绿化  养护 | 1.无毁绿种菜情况、无黄土裸露情况； | 3.5 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.灌木、树木等绿植无缺株、死株情况； | 3.5 | **无电梯项目该项5.5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.绿地设有温馨提示牌，无遮挡； | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 4.绿化修剪及时，落叶清理及时，无杂草，无明显病虫害。 | 2.5 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 5.绿化带（草坪）无简易棚、践踏、车辆碾压痕迹等现象。 | 1.5 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 保洁  服务 | 1.①垃圾房干净整洁②建筑垃圾分类存放③生活垃圾桶划线定点摆放，设置分类收集垃圾桶，外表干净，保持常闭，无破损、无垃圾外溢、无异味；④各类清洁工具存放规范整齐。 | 4 | 发现一处问题扣0.5分，工具随意摆放在公共区域扣1分。 |  |
| 2.道路、绿化带（草坪）、停车场地等公共部位目视干净、整洁，无积存垃圾、纸屑、烟蒂、杂物、积水容器等污物。 | 5.5 | 发现一处问题扣0.5分，绿化带有倾倒垃圾情况扣5.5分。 |  |
| 3.楼道无垃圾、蜘蛛网，扶手无积灰；墙面保持干净整洁，无牛皮癣、脚印、乱涂乱画现象；路灯无脏污、飞虫等 | 3.5 | **无电梯项目该项5.5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 公共秩序维护 | 1.做好外来人员、车辆主动登记、询问；友善对待外来人员，主动行礼打招呼，保持值班室（门岗）整洁有序。 | 1 | 查阅记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.小区内无占道经营现象，出入口无阻碍正常通行现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.①无乱拉乱设电线情况、无乱晾晒（含拉绳）现象。②楼道无堵塞、无杂物堆放（居民门前鞋柜<边柜>整齐规范、不影响正常通行、不堵塞消防设施、逃生通道）。③机动车：停车规范有序，无乱停乱放、堵塞小区消防通道、小区道路等现象，无私设停车桩现象。④非机动车：停车规范有序，无乱停乱放、私拉电线充电现象。 | 11.5 | 发现一处问题扣0.5分，乱停车一处扣1分。 |  |
| 4.装修管理规范，房屋、车库无违章装修情况，无乱搭乱建现象。 | 2.5 | 发现一处新增问题扣2分，有违章但及时采取措施处理（劝阻、上报执法部门）减半扣分。 |  |
| 5.无不文明养宠现象，严格按时遛宠，不放任宠物随地大小便，遛狗时拴狗绳（遵守相关法规）；无饲养鸡、鸭等家禽家畜现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 主管部门考评 | 物业主管部门根据日常工作配合情况（三方协议签署情况、消防整改情况）及信访投诉情况进行评价。 | 4 | ①三方协议未签署扣2分，三方协议已签署，未开户的扣1分； |  |
| ②高层消防整改未到位的扣2分； |
| ③12345投诉件核实属于物业服务不到位的一处问题扣1分，最多扣3分。 |
| 考评人员： | | | | |

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

物业服务质量考评表（四级服务）

考评范围：主入口、入口周边至少100-200米范围，至少随机抽查2-3个楼道，门岗、小区公共栏、垃圾房、值班室、接待中心、公共娱乐场所、消控室、水泵房、电梯机房、地下车库等。

考评组分工：住建局、消防大队主要负责对综合管理、基础设施进行打分；市场监督管理局主要负责对电梯设施设备进行打分；创文办、街道、社区主要负责对绿化养护、公共卫生保洁、秩序维护考评项打分，具体考评人员见人员分工。

| **测评项目** | **测评内容** | **分值** | **评分须知** | **扣分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合  管理 | 1.签订物业服务合同，明确双方职责。 | 2 | ①未签订合同或合同超出服务期限的，扣1分；②未参照示范文本但合同在服务期限内的，扣2分。 |  |
| 2.按要求做好物业服务工作台账资料，必要台账包括但不限于：①物业承接查验或移交资料及清单；②业主公约（临时管理规约）；③项目员工档案（花名册、相关证件）及考勤表；④业主信息档案；⑤物业专项维修资金使用台账。 | 4.5 | ①每缺少一项扣0.5分，扣完为止；②台账未及时更新、未完整（考评时存在无法及时提供或者东拼西凑情况），扣1分。 |  |
| 3.建立日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维护管理、装修管理、投诉处理等制度及工作记录。 | 2 | 每缺少一项扣0.5分。 |  |
| 4.设置有接待中心，有专人负责接待，服务主动、热情。项目工作人员统一服装，行为规范，场所整洁有序。 | 2 | ①未设置接待中心扣1分；②无专人负责扣0.5分；③工作人员未着统一服装或有不文明行为、卫生保洁不到位的，每发现一起扣0.5分。④接到经核实涉服务态度问题信访件不得分。 |  |
| 5.做好物业服务企业各项公示、公开。公开信息：①服务企业情况简介（含营业执照）；②主要负责人信息；③物业服务电话（在接待中心、楼道、公告栏等显著位置）；④物业费收费标准；⑤物业服务标准；⑥合同外收费项目和收费标准。 | 2 | 每缺少一项扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 公示信息：①物业专项维修资金使用情况；②小区公共收益收支情况（若有，每年至少一次）；③上一年度（收费周期）合同履行情况。 |
| 综合  管理 | 6.每年至少开展一次业主满意度调查，参与业主不低于总户数的55%，参与业主的满意率不低于65%，满意度调查有详细的汇总。 | 1 | ①未开展或参与业主低于要求的，扣1分；②无汇总表或满意率低于要求的，扣0.5分。 |  |
| 7.每年至少开展一次业主活动（具体次数不低于服务合同或服务标准约定），有详细的活动方案、照片、记录。 | 1 | 未开展或不符合要求不得分，少开展扣0.5分。 |  |
| 8.严格按照合同要求配备工作人员。 | 2 | 查看物业合同、员工花名册、考勤表等材料，每缺1人扣0.5分。人员配置符合但无训练记录扣1分。无员工花名册扣2分。 |  |
| 9.服务电话24小时有人接听。白天服务电话及夜间服务电话上墙，对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在72小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；主要管理人员及客服人员应及时解答业主通过邻礼通、微信群等平台提出的服务诉求、投诉建议等，并及时发布服务动态。 | 1 | 无夜间服务电话或者白天服务电话扣0.5分；拨打服务电话，无人接听扣0.5分；查阅管理日志，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时接听扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 10.急修服务60分钟内到位，24小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺； 小修2 日内修复， 特殊情况必须做出说明和限时 承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延。 | 1 | 查阅报事报修记录，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 11.告知业主 （使用人）装修须知，监督装修过程，按要求做好巡查并有完善的巡查记录，装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告。 | 1 | 查阅装修巡查记录，记录有装修报备记录有巡查情况有处理情况，无记录或记录情况不齐全或巡查频率不符合要求的扣0.5分；小区内如有违章装修，无向相关部门报告记录扣0.5分；接到经核实涉装修管理不当投诉件扣0.5分。 |  |
| 12.节假日有专题布置； | 1 | 查看台账资料，缺少扣0.5分。 |  |
| 13.针对小区内大、中修范围或者需要更新改造的共用设施设备，编制维修、更新改造计划和房屋专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 | 1 | 小区内共用设施设备损坏严重未制定相应的维修、更新改造计划的不得分。 |  |
| 综合  管理 | 14.应急演练：每年至少开展3次突发事件处置演练（电梯安全演练、防汛演练、消防演练各一次），有详细的计划、照片、记录、结果、总结。 | 1 | 少一次扣0.5分，未开展不得分（无电梯项目不要求电梯安全演练）。 |  |
| 15.有合适的巡逻安排和计划，重点区域（地下车库、主要设备房、安全隐患处等）每12小时至少巡逻1次。 | 1 | 查阅巡查记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 1.监控设施完好无故障。 | 1 | ①不能保存扣1.5分；②保存时间低于15天扣1分；③每发现一个探头故障的，扣0.5分。 |  |
| 2.道闸设备完好无故障。 | 1 | ①无法正常使用扣1分；②未规范使用扣0.5分。 |  |
| 3.防汛物资配备齐全，配备铁锹、水桶、应急照明设备、沙袋（或挡水板）、排水泵、水带、喇叭，出入库记录完整。 | 2 | 防汛物资缺少一项扣0.5分，记录不完善扣0.5分。 |  |
| 4.电梯设施设备日常维护、保养规范：①电梯机房整洁、有序、无杂物堆放，门窗完好、照明正常；②层门地坎、电梯轿厢干净整洁，无污渍，无牛皮癣、垃圾，楼层显示正常，按钮无损坏，照明正常，警示标志和特种设备使用标志正常粘贴；③应急按钮正常，五方对讲线路正常，有专人接听，加装的固话终端需有ccc认证；④有保养记录，保养时间未超期；⑤电梯检验报告在有效期内；⑥紧急制动制度上墙，应急工具配置完善；⑦每天对在用的电梯进行巡检，形成《每日电梯安全检查记录》。 | 3 | 无电梯项目该项不得分 ①无维保记录，或维保时间超出半个月的，扣1.5分； |  |
| ②使用合格证超出有效期的，扣1.5分；使用主体未及时变更的扣1分； |
| ③电梯机房存在未及时清洁、杂物堆放、闭锁不正常等情况的，发现一处问题扣0.5分； |
| ④电梯轿厢存在牛皮癣、垃圾等脏污情况，或按钮损坏的，每发现一处扣0.5分。 |
| ⑤警铃、应急按钮损坏，五方对讲异常或无人接听的扣1.5分； |
| ⑥日常检查、故障维修、培训记录缺失或不全的，发现一处问题扣1分； |
| ⑦其他问题发现一处扣1分。 |
| 共用设施设备维修养护 | 5.规范消防管理：①消控室按消防要求配置值班人员；②消控值班人员符合要求，持证上岗（四级证书）、人证相符；③消防设施设备委托专业维护保单位维保，维护保单位营业执照、许可证等信息在服务中心或消控室公示，每年开展一次消防检测（存在问题的，须提供整改记录及复测结果）；④日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；⑤微型消防站物资配置齐全。 | 2 | 安装远程消控可单人值班。消控室无人值班或值班人员不会操作扣4分；值班人证不符扣2分；其他发现一处问题扣1分。 |  |
| 6.消防设施设备日常维护、保养规范：①消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；②设备联动测试正常，每月至少开展一次测试；③应急工具配置完善；④消防水池（箱）水位正常，有水位观测仪；⑤管理人员操作熟练；⑥屋面消防稳压系统正常，保养规范；⑦消控主机一般故障点5个以内。⑧消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑨灭火器配置齐全，指针在绿色区域； ⑩应急灯无缺失、无损坏；⑪管道井闭锁、无杂物 | 2 | ①消防主机无法正常运行或处于手动状态的，扣2分；消防主机有重大故障的，每个扣1分。已落实专项维修资金或已启动维修工程招投标程序的减半扣分、完成招投标程序或正在维修施工的可不扣分。 |  |
| ②其他问题每发现一处扣0.5分。 |
|  |
| 7.**消防泵房：**①消防泵房整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。**风机房：**①整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。 | 3 | 查阅巡查记录，维护记录，查看设备房现场，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | **无消控室小区测评内容：**①日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；②消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；③应急工具配置完善；④现场工作人员（管理人员、秩序维护员）熟练掌握本项目防火重点、消防疏散通道，熟练使用消防器材，熟练掌握消防报警、扑救初起火灾作业等消防知识⑤消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑥灭火器配置齐全，指针在绿色区域 ；⑦应急灯无缺失、无损坏；⑧管道井闭锁、无杂物；⑨消防栓出水压力正常。 |  | **无消控室项目该项**7分，发现一处问题扣1分。 |  |
| 8.路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。 | 2 | 每看到1处明显破损或坑洼不平或1平方米以上明显积水扣0.5分。 |  |
| 9.按要求做好公告栏、宣传栏日常管理，无过期内容或破损等情况。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 10.建筑物外立面整体干净、无大面积破损污损（大于0.5平方米扣分）。单元门上的平台、电瓶车棚顶无污迹、无积水、无烟蒂等杂物。顶楼天台无杂物。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 11.楼道单元门无缺失、无锈斑、无损坏，楼道照明灯、路灯完好无缺失。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 12.全民健身场地设施，有安全提醒标志；正常运行及设备、设施维护良好，没有被挪用占用等现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 13.主出入口、物业服务大厅、公共娱乐场所设置无障碍通道或者设置有求助热线；无障碍标识明显，且管理、使用情况良好。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 14.建（构）筑物及依附于建（构）筑物的排水管、空调架、空调外机、花架、防盗窗等安全牢固、完好无损。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 绿化养护 | 1.无毁绿种菜情况、无黄土裸露情况； | 4 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.灌木、树木等绿植无缺株、死株情况； | 4 | **无电梯项目该项5.5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.绿地设有温馨提示牌，无遮挡； | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 4.绿化修剪及时，落叶清理及时，无杂草，无明显病虫害。 | 3 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 5.绿化带（草坪）无简易棚、践踏、车辆碾压痕迹等现象。 | 1.5 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 保洁服务 | 1.①垃圾房干净整洁②建筑垃圾分类存放③生活垃圾桶划线定点摆放，设置分类收集垃圾桶，外表干净，保持常闭，无破损、无垃圾外溢、无异味；④各类清洁工具存放规范整齐。 | 4.5 | 发现一处问题扣0.5分，工具随意摆放在公共区域扣1分。 |  |
| 2.道路、绿化带（草坪）、停车场地等公共部位目视干净、整洁，无积存垃圾、纸屑、烟蒂、杂物、积水容器等污物。 | 6.5 | 发现一处问题扣0.5分，绿化带有倾倒垃圾情况扣6.5分。 |  |
| 3.楼道无垃圾、蜘蛛网，扶手无积灰；墙面保持干净整洁，无牛皮癣、脚印、乱涂乱画现象；路灯无脏污、飞虫等 | 4 | **无电梯项目该项5.5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 公共秩序维护 | 1.做好外来人员、车辆主动登记、询问；友善对待外来人员，主动行礼打招呼，保持值班室（门岗）整洁有序。 | 1 | 查阅记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.小区内无占道经营现象，出入口无阻碍正常通行现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.①无乱拉乱设电线情况、无乱晾晒（含拉绳）现象。②楼道无堵塞、无杂物堆放（居民门前鞋柜<边柜>整齐规范、不影响正常通行、不堵塞消防设施、逃生通道）。③机动车：停车规范有序，无乱停乱放、堵塞小区消防通道、小区道路等现象，无私设停车桩现象。④非机动车：停车规范有序，无乱停乱放、私拉电线充电现象。 | 13 | 发现一处问题扣0.5分，乱停车一处扣1分。 |  |
| 公共秩序维护 | 4.装修管理规范，房屋、车库无违章装修情况，无乱搭乱建现象。 | 3 | 发现一处新增问题扣2分，有违章但及时采取措施处理（劝阻、上报执法部门）减半扣分。 |  |
| 5.无不文明养宠现象，严格按时遛宠，不放任宠物随地大小便，遛狗时拴狗绳（遵守相关法规）；无饲养鸡、鸭等家禽家畜现象。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 主管部门考评 | 物业主管部门根据日常工作配合情况（三方协议签署情况、消防整改情况）及信访投诉情况进行评价。 | 4 | ①三方协议未签署扣2分，三方协议已签署，未开户的扣1分； |  |
| ②高层消防整改未到位的扣2分； |
| ③12345投诉件核实属于物业服务不到位的一处问题扣1分，最多扣3分。 |
| 考评人员： | | | | |

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

物业服务质量考评表（五级服务）

考评范围：主入口、入口周边至少100-200米范围，至少随机抽查2-3个楼道，门岗、小区公共栏、垃圾房、值班室、接待中心、公共娱乐场所、消控室、水泵房、电梯机房、地下车库等。

考评组分工：住建局、消防大队主要负责对综合管理、基础设施进行打分；市场监督管理局主要负责对电梯设施设备进行打分；创文办、街道、社区主要负责对绿化养护、公共卫生保洁、秩序维护考评项打分，具体考评人员见人员分工。

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

| **测评项目** | **测评内容** | **分值** | **评分须知** | **扣分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合  管理 | 1.签订物业服务合同，明确双方职责。 | 2 | ①未签订合同或合同超出服务期限的，扣1分；②未参照示范文本但合同在服务期限内的，扣1分。 |  |
| 2.按要求做好物业服务工作台账资料，必要台账包括但不限于：①物业承接查验或移交资料及清单；②业主公约（临时管理规约）；③项目员工档案（花名册、相关证件）及考勤表；④业主信息档案；⑤物业专项维修资金使用台账。 | 4.5 | ①每缺少一项扣0.5分，扣完为止；②台账未及时更新、未完整（考评时存在无法及时提供或者东拼西凑情况），扣1分。 |  |
| 3.建立日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维护管理、装修管理、投诉处理等制度及工作记录。 | 2 | 每缺少一项扣0.5分。 |  |
| 4.设置有接待中心，有专人负责接待，服务主动、热情。项目工作人员统一服装，行为规范，场所整洁有序。 | 1.5 | ①未设置接待中心扣1分；②无专人负责扣0.5分；③工作人员未着统一服装或有不文明行为、卫生保洁不到位的，每发现一起扣0.5分；④接到经核实涉服务态度问题信访件不得分。 |  |
| 5.做好物业服务企业各项公示、公开。公开信息：①服务企业情况简介（含营业执照）；②主要负责人信息；③物业服务电话（在接待中心、楼道、公告栏等显著位置）；④物业费收费标准；⑤物业服务标准；⑥合同外收费项目和收费标准。 | 2 | 每缺少一项扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 公示信息：①物业专项维修资金使用情况；②小区公共收益收支情况（若有，每年至少一次）；③上一年度（收费周期）合同履行情况。 |
| 综合  管理 | 6、每年至少开展一次业主满意度调查，参与业主不低于总户数的50%，参与业主的满意率不低于60%，满意度调查有详细的汇总。 | 1 | ①未开展或参与业主低于要求的，扣1分；②无汇总表或满意率低于要求的，扣0.5分。 |  |
| 7。每年至少开展一次业主活动（具体次数不低于服务合同或服务标准约定），有详细的活动方案、照片、记录。 | 1 | 未开展或不符合要求不得分，少开展扣0.5分。 |  |
| 8.严格按照合同要求配备工作人员。 | 2 | 查看物业合同、员工花名册、考勤表等材料，每缺1人扣0.5分。人员配置符合但无训练记录扣1分。无员工花名册扣2分。 |  |
| 9.服务电话24小时有人接听。白天服务电话及夜间服务电话上墙，对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在72小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；主要管理人员及客服人员应及时解答业主通过邻礼通、微信群等平台提出的服务诉求、投诉建议等，并及时发布服务动态。 | 1 | 无夜间服务电话或者白天服务电话扣0.5分；拨打服务电话，无人接听扣0.5分；查阅管理日志，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时接听扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 10.急修服务60分钟内到位，48小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修2日内修复， 特殊情况必须做出说明和限时 承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延。 | 1 | 查阅报事报修记录，记录有事由有处理情况有回访，无记录或记录情况不齐全或处理不及时的扣0.5分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣0.5分；接到经核实投诉件扣0.5分。 |  |
| 11.告知业主 （使用人）装修须知，监督装修过程，每7日巡查现场不少于1次，装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理，对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证，对于造成事实后果的应及时向相关部门报告。 | 1 | 查阅装修巡查记录，记录有装修报备记录有巡查情况有处理情况，无记录或记录情况不齐全或巡查频率不符合要求的扣0.5分；小区内如有违章装修，无向相关部门报告记录扣0.5分；接到经核实涉装修管理不当投诉件扣0.5分。 |  |
| 12.节假日有专题布置。 | 0.5 | 查看台账资料，缺少扣0.5分。 |  |
| 综合  管理 | 13.针对小区内大、中修范围或者需要更新改造的共用设施设备，编制维修、更新改造计划和房屋专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 | 1 | 小区内共用设施设备损坏严重未制定相应的维修、更新改造计划的不得分。 |  |
| 14.应急演练：每年至少开展3次突发事件处置演练（电梯安全演练、防汛演练、消防演练各一次），有详细的计划、照片、记录、结果、总结。 | 1 | 少一次扣0.5分，未开展不得分（无电梯项目不要求电梯安全演练）。 |  |
| 15.有合适的巡逻安排和计划，重点区域（地下车库、主要设备房、安全隐患处等）每12小时至少巡逻1次。 | 0.5 | 查阅巡查记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | 1.监控设施完好无故障。 | 1 | ①不能保存扣1分；②保存时间低于15天扣1分；③每发现一个探头故障的，扣0.5分。 |  |
| 2.道闸设备完好无故障。 | 1 | ①无法正常使用扣1分；②未规范使用扣0.5分。 |  |
| 3.防汛物资配备齐全，配备铁锹、水桶、应急照明设备、沙袋（或挡水板）、排水泵、水带、喇叭，出入库记录完整。 | 2 | 防汛物资缺少一项扣0.5分，记录不完善扣0.5分。 |  |
| 4.电梯设施设备日常维护、保养规范：①电梯机房整洁、有序、无杂物堆放，门窗完好、照明正常；②层门地坎、电梯轿厢干净整洁，无污渍，无牛皮癣、垃圾，楼层显示正常，按钮无损坏，照明正常，警示标志和特种设备使用标志正常粘贴；③应急按钮正常，五方对讲线路正常，有专人接听，加装的固话终端需有ccc认证；④有保养记录，保养时间未超期；⑤电梯检验报告在有效期内；⑥紧急制动制度上墙，应急工具配置完善；⑦每天对在用的电梯进行巡检，形成《每日电梯安全检查记录》。 | 3 | 无电梯项目该项不得分 ①无维保记录，或维保时间超出半个月的，扣1.5分； |  |
| ②使用合格证超出有效期的，扣1.5分；使用主体未及时变更的扣1分； |
| ③电梯机房存在未及时清洁、杂物堆放、闭锁不正常等情况的，发现一处问题扣0.5分； |
| ④电梯轿厢存在牛皮癣、垃圾等脏污情况，或按钮损坏的，每发现一处扣0.5分。 |
| ⑤警铃、应急按钮损坏，五方对讲异常或无人接听的扣1.5分； |
| ⑥日常检查、故障维修、培训记录缺失或不全的，发现一处问题扣1分； |
| ⑦其他问题发现一处扣1分。 |
| 共用设施设备维修养护 | 5.规范消防管理：①消控室按消防要求配置值班人员；②消控值班人员符合要求，持证上岗（四级证书）、人证相符；③消防设施设备委托专业维护保单位维保，维护保单位营业执照、许可证等信息在服务中心或消控室公示，每年开展一次消防检测（存在问题的，须提供整改记录及复测结果）；④日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；⑤微型消防站物资配置齐全。 | 2 | 安装远程消控可单人值班。消控室无人值班或值班人员不会操作扣2分；值班人证不符扣1分；其他发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 6.消防设施设备日常维护、保养规范：①消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；②设备联动测试正常，每月至少开展一次测试；③应急工具配置完善；④消防水池（箱）水位正常，有水位观测仪；⑤管理人员操作熟练；⑥屋面消防稳压系统正常，保养规范；⑦消控主机一般故障点5个以内。⑧消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑨灭火器配置齐全，指针在绿色区域； ⑩应急灯无缺失、无损坏；⑪管道井闭锁、无杂物 | 2 | ①消防主机无法正常运行或处于手动状态的，扣2分；消防主机有重大故障的，每个扣1分。已落实专项维修资金或已启动维修工程招投标程序的减半扣分、完成招投标程序或正在维修施工的可不扣分。 |  |
| ②其他问题每发现一处扣0.5分。 |
|  |
| **7.消防泵房：**①消防泵房整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。**风机房：**①整洁、有序，照明、锁闭正常；②日常巡查记录完善（每周至少一次巡查）；③管理制度、巡查记录、责任人信息等上墙；④设备保养规范，无锈迹、无损坏。 | 3 | 查阅巡查记录，维护记录，查看设备房现场，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 共用设施设备维修养护 | **无消控室小区测评内容：**①日常巡查记录完善（每日至少一次巡查）；②消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次；③应急工具配置完善；④现场工作人员（管理人员、秩序维护员）熟练掌握本项目防火重点、消防疏散通道，熟练使用消防器材，熟练掌握消防报警、扑救初起火灾作业等消防知识⑤消防栓箱无破损、无污损、无遮挡、物品无缺失（水龙头有水，水带、喷枪齐全）；⑥灭火器配置齐全，指针在绿色区域 ；⑦应急灯无缺失、无损坏；⑧管道井闭锁、无杂物；⑨消防栓出水压力正常。 |  | **无消控室项目该项**7分，发现一处问题扣1分。 |  |
| 8.路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。 | 2 | 每看到1处明显破损或坑洼不平或1平方米以上明显积水扣0.5分。 |  |
| 9.按要求做好公告栏、宣传栏日常管理，无过期内容或破损等情况。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 10.建筑物外立面整体干净、无大面积破损污损（大于0.5平方米扣分）。单元门上的平台、电瓶车棚顶无污迹、无积水、无烟蒂等杂物。顶楼天台无杂物。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 11.楼道单元门无缺失、无锈斑、无损坏，楼道照明灯、路灯完好无缺失。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 12.全民健身场地设施，有安全提醒标志；正常运行及设备、设施维护良好，没有被挪用占用等现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 13.主出入口、物业服务大厅、公共娱乐场所设置无障碍通道或者设置有求助热线；无障碍标识明显，且管理、使用情况良好。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 14.建（构）筑物及依附于建（构）筑物的排水管、空调架、空调外机、花架、防盗窗等安全牢固、完好无损。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 绿化  养护 | 1.无毁绿种菜情况、无黄土裸露情况； | 4.5 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.灌木、树木等绿植无缺株、死株情况； | 4.5 | **无电梯项目该项6分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.绿地设有温馨提示牌，无遮挡； | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 4.绿化修剪及时，落叶清理及时，无杂草，无明显病虫害。 | 3 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 5.绿化带（草坪）无简易棚、践踏、车辆碾压痕迹等现象。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 保洁  服务 | 1.①垃圾房干净整洁②建筑垃圾分类存放③生活垃圾桶划线定点摆放，设置分类收集垃圾桶，外表干净，保持常闭，无破损、无垃圾外溢、无异味；④各类清洁工具存放规范整齐。 | 4.5 | 发现一处问题扣0.5分，工具随意摆放在公共区域扣1分。 |  |
| 2.道路、绿化带（草坪）、停车场地等公共部位目视干净、整洁，无积存垃圾、纸屑、烟蒂、杂物、积水容器等污物。 | 6.5 | 发现一处问题扣0.5分，绿化带有倾倒垃圾情况扣6.5分。 |  |
| 3.楼道无垃圾、蜘蛛网，扶手无积灰；墙面保持干净整洁，无牛皮癣、脚印、乱涂乱画现象；路灯无脏污、飞虫等 | 4 | **无电梯项目该项5.5分，**发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 公共秩序维护 | 1.做好外来人员、车辆主动登记、询问；友善对待外来人员，主动行礼打招呼，保持值班室（门岗）整洁有序。 | 1 | 查阅记录，发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 2.小区内无占道经营现象，出入口无阻碍正常通行现象。 | 1 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 3.①无乱拉乱设电线情况、无乱晾晒（含拉绳）现象。②楼道无堵塞、无杂物堆放（居民门前鞋柜<边柜>整齐规范、不影响正常通行、不堵塞消防设施、逃生通道）。③机动车：停车规范有序，无乱停乱放、堵塞小区消防通道、小区道路等现象，无私设停车桩现象。④非机动车：停车规范有序，无乱停乱放、私拉电线充电现象。 | 13 | 发现一处问题扣0.5分，乱停车一处扣1分。 |  |
| 公共秩序维护 | 4.装修管理规范，房屋、车库无违章装修情况，无乱搭乱建现象。 | 3 | 发现一处新增问题扣2分，有违章但及时采取措施处理（劝阻、上报执法部门）减半扣分。 |  |
| 5.无不文明养宠现象，严格按时遛宠，不放任宠物随地大小便，遛狗时拴狗绳（遵守相关法规）；无饲养鸡、鸭等家禽家畜现象。 | 2 | 发现一处问题扣0.5分。 |  |
| 主管部门考评 | 物业主管部门根据日常工作配合情况（三方协议签署情况、消防整改情况）及信访投诉情况进行评价。 | 4 | ①三方协议未签署扣2分，三方协议已签署，未开户的扣1分； |  |
| ②高层消防整改未到位的扣2分； |
| ③12345投诉件核实属于物业服务不到位的一处问题扣1分，最多扣3分。 |
| 考评人员： | | | | |

小区名称： 物业企业名称： 考评时间： 年 月 日

附件2：

年小区物业管理季度考评加分审核表

编号 : 号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 物业小区 |  | 物业服务企业 |  |
| 物业企业联系人 |  | 联系电话 |  |
| 加分事项 |  | 佐证材料 |  |
| 属地社区意见 | 社区意见：根据佐证材料， 物业服务企业在管  小区符合季度物业小区考评加分事项，同意在小区季度考评中，加 分。  审核人： （社区盖章）  年 月 日 | | |
| 属地街道意见 | 街道意见：根据佐证材料， 物业服务企业在管  小区符合季度物业小区考评加分事项，同意在小区季度考评中，加 分。  审核人： （街道盖章）  年 月 日 | | |

附件3

物业服务项目季度考评得分情况表（ 年 季度）

填报单位（盖章）: 日期: 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年第 季度江山市物业服务项目考评结果（管理项目 级服务） | | | | | | | | | |  | |
| **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **综合管理（ 分）** | **共用设施设备维修养护（ 分）** | **绿化养护（ 分）** | **保洁服务（ 分）** | **维护公共秩序 （ 分）** | **主管部门考评（ 分）** | **加减分（ 分）** | **得分** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件4

物业服务项目年终考评得分情况表（ 年）

填报单位（盖章）: 日期: 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年江山市物业服务项目年终考评结果 | | | | | | | | | | |
| **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **各季度考评分及平均分** | | | | | **加减分项** | | **得分** |
| **第一季度考评分** | **第二季度考评分** | **第三季度考评分** | **第四季度考评分** | **季度考评平均分** | **加减分** | **理由** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件5

物业服务项目检查考评整改通知书

编号 : 号

公司:

我单位在 年 月 日对你公司受托管理的 物业项目进行日常检查考评时，发现存在以下问题:

1.

2.

3.

4.

5.

**（可另附纸）**

请你公司针对存在问题，抓紧整改，并在7个工作日内将书面整改报告反馈至考评单位。同时积极提升物业服务水平，增加业主满意度。

检查单位（盖章）：

年 月 日

签收单位（签章）：

年 月 日

附件6

物业服务企业年度综合评定得分情况表（ 年）

填报单位（章）: 日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物业服务企业 | 在管项目季度考评平均分（60%） | 在管项目年终考评平均分（30%） | 重点工作考评得分（10%） | 年度综合评定得分 | 有无一票否决事项 | 是否合格 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |