附件1

江山市物业服务企业（含业主自治管理组织）名单

1. 物业服务企业名单

| 序号 | 企业名称 | 在管项目 | 小区交付年份 | 小区面积（m²） | 服务等级 | 管理人员数 | 所属社区 | 所属街道 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 碧桂园物业 | 江山公馆 | 2019年 | 91467 | 一级服务 | 31 | 凝秀社区 | 双塔街道 |
| 江山印一期 | 2019年 | 148832 | 一级服务 | 26 | 山海社区 | 清湖街道 |
| 江山印二期 | 2022年 | 55652 | 一级服务 | 20 | 七里社区 | 清湖街道 |
| 2 | 华粹物业 | 江山赋一期 | 2021年 | 46185 | 二级服务 | 11 | 桐岭社区 | 虎山街道 |
| 江山郡 | 2021年 | 101112 | 一级服务 | 22 | 清溪社区 | 清湖街道 |
| 东城1号 | 2019年 | 80279 | 二级服务 | 16 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 3 | 中宏物业 | 中宏御园 | 2013年 | 137173 | 三级服务 | 21 | 凝秀社区 | 双塔街道 |
| 4 | 鸿鑫中正物业 | 官塘小区 | 2011年 | 13950 | 五级服务 | 5 | 学府社区 | 双塔街道 |
| 西溪名都 | 2009年 | 146635 | 四级服务 | 25 | 学府社区 | 双塔街道 |
| 5 | 中都物业 | 明珠城 | 2012年 | 190000 | 二级服务 | 28 | 文苑社区 | 双塔街道 |
| 6 | 奥航物业 | 大都荟 | 2019年 | 198000 | 二级服务 | 36 | 凝秀社区 | 双塔街道 |
| 紫荆园 | 2012年 | 55000 | 二级服务 | 13 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 鹿来山庄 | 2013年 | 122946 | 二级服务 | 30 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 江山首府 | 2018年 | 72125 | 三级服务 | 19 | 文苑社区 | 双塔街道 |
| 江山望府 | 2019年 | 176916 | 三级服务 | 35 | 凝秀社区 | 双塔街道 |
| 7 | 贝林物业 | 星月湾 | 2021年 | 100938 | 一级服务 | 21 | 凝秀社区 | 双塔街道 |
| 揽月湾 | 2022年 | 85231 | 二级服务 | 20 | 凝秀社区 | 双塔街道 |
| 涌金山庄 | 2015年 | 28947 | 三级服务 | 8 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 乌木山二区 | 2006年 | 15800 | 四级服务 | 6 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 清溪港湾 | 2018年 | 63600 | 三级服务 | 19 | 清溪社区 | 清湖街道 |
| 景星别苑 | 2019年 | 12674 | 四级服务 | 4 | 景星社区 | 虎山街道 |
| 景星湾 | 2016年 | 112776 | 四级服务 | 24 | 七里社区 | 清湖街道 |
| 8 | 欧龙物业 | 西城华庭 | 2008年 | 98620 | 三级服务 | 18 | 县前社区 | 双塔街道 |
| 9 | 宜家物业 | 学府七区 | 2018年 | 67000 | 五级服务 | 10 | 文苑社区 | 双塔街道 |
| 10 | 中盛物业 | 锦绣府园 | 2010年 | 39799 | 五级服务 | 12 | 县前社区 | 双塔街道 |
| 11 | 锦安物业 | 锦绣家园 | 2012年 | 35000 | 四级服务 | 9 | 城北社区 | 双塔街道 |
| 12 | 绿兴物业 | 国际花城 | 2007年 | 300000 | 四级服务 | 70 | 周家青社区 | 双塔街道 |
| 13 | 宏地物业 | 须江府 | 2021年 | 135606 | 三级服务 | 23 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 14 | 钱塘物业 | 江山悦府 | 2020年 | 131600 | 四级服务 | 30 | 凝秀社区 | 双塔街道 |
| 15 | 隆鑫物业 | 清河坊 | 2005年 | 54607 | 五级服务 | 7 | 景星社区 | 虎山街道 |
| 雅林西苑 | 2009年 | 110000 | 五级服务 | 16 | 景星社区 | 虎山街道 |
| 16 | 宏康物业 | 同和大厦 | 2013年 | 11328 | 四级服务 | 7 | 西门社区 | 虎山街道 |
| 翠苑山庄 | 2005年 | 38769 | 五级服务 | 10 | 桐岭社区 | 虎山街道 |
| 雪泉印象 | 2020年 | 5265 | 四级服务 | 5 | 西门社区 | 虎山街道 |
| 17 | 景宇物业 | 亚龙湾 | 2015年 | 420000 | 二级服务 | 53 | 文苑社区 | 双塔街道 |
| 湖畔山庄 | 2006年 | 37211 | 四级服务 | 12 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 成坤大厦 | 2010年 | 21350 | 四级服务 | 6 | 南门社区 | 虎山街道 |
| 长河广场 | 2015年 | 30000 | 五级服务 | 9 | 南门社区 | 虎山街道 |
| 江南绿城 | 2016年 | 57009 | 五级服务 | 14 | 清溪社区 | 清湖街道 |
| 金谷山庄 | 2008年 | 26987 | 五级服务 | 8 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 樵歌山庄 | 2013年 | 60230 | 五级服务 | 13 | 城南社区 | 虎山街道 |
| 香草公寓 | 2010年 | 49787 | 五级服务 | 12 | 城南社区 | 虎山街道 |
| 和家园 | 2011年 | 24168 | 五级服务 | 5 | 城南社区 | 虎山街道 |
| 白云山庄 | 2010年 | 26419 | 五级服务 | 6 | 桐岭社区 | 虎山街道 |
| 状元逸景城 | 2010年 | 23064 | 五级服务 | 6 | 状元里社区 | 虎山街道 |
| 18 | 和谐物业 | 西溪名人 | 2011年 | 15700 | 五级服务 | 4 | 学府社区 | 双塔街道 |
| 19 | 和睦物业 | 长河山水景城 | 2007年 | 48431 | 五级服务 | 12 | 周家青社区 | 双塔街道 |
| 20 | 盛记物业 | 翠岛蓝湾 | 2007年 | 50948 | 四级服务 | 14 | 周家青社区 | 双塔街道 |
| 21 | 锦峰劳务 | 接云山庄 | 2011年 | 54000 | 五级服务 | 9 | 状元里社区 | 虎山街道 |
| 22 | 万和物业 | 听涛山庄 | 2006年 | 45300 | 三级服务 | 10 | 景星社区 | 虎山街道 |
| 雅林东苑 | 2008年 | 28500 | 五级服务 | 5 | 景星社区 | 虎山街道 |
| 23 | 驰晟物业 | 阳光新城 | 2010年 | 380787 | 三级服务 | 70 | 学府社区 | 双塔街道 |
| 24 | 众邦物业 | 凯升公馆 | 2016年 | 148400 | 四级服务 | 26 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 25 | 易森物业 | 东岳花园 | 2014年 | 59718 | 五级服务 | 9 | 清溪社区 | 清湖街道 |
| 虎山茗苑 | 2009年 | 61474 | 五级服务 | 10 | 城南社区 | 虎山街道 |
| 26 | 泽妍物业 | 西城国际 | 2020年 | 15284 | 四级服务 | 7 | 凝秀社区 | 双塔街道 |

二、业主自治管理组织名单（业主委员会）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业委会名称  | 小区名称  | 小区交付年份 | 小区面积（m²） | 管理人员数  | 所属社区 | 所属街道 |
| 1 | 江山市临江花苑小区业主委员会 | 临江花苑小区  | 2006 | 29129 | 4 | 民声社区 | 双塔街道 |
| 2 | 江山市鹿鸣山庄小区业主委员会 | 鹿鸣山庄小区 | 2000 | 10000 | 1 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 3 | 江山市凝秀山庄小区业主委员会 |  凝秀山庄小区  | 2004 | 75455 | 2 | 乌木山社区 | 双塔街道 |
| 4 | 江山市滨江花苑业主委员会 | 滨江花苑小区  | 2009 | 23021 | 5 | 文苑社区 | 双塔街道 |
| 5 | 江山市鹿溪南路365幢业主委员会 | 东方时代小区  | 2010 | 71386 | 11 | 东门社区 | 虎山街道 |
| 6 | 江山市蓝波湾小区业主委员会 |  江东一区（蓝波湾） | 2010 | 25000 | 6 | 江东社区 | 虎山街道 |
| 7 | 江山市虎山城香草公寓二区业主委员会 | 香草二区 | 2006 |  | 3 | 城南社区 | 虎山街道 |
| 8 | 江山市盛宇南溪苑业主委员会 | 盛宇南溪苑 | 2007 |  | 2 | 状元里社区 | 虎山街道 |
| 9 | 江山市山水人家业主委员会 | 山水人家 | 2005 |  | 3 | 状元里社区 | 虎山街道 |

考评名单由市住建局（物业主管部门）动态更新和解释。

附件2

江山市物业小区“有礼示范”管理

考评领导小组名单

组 长：钟炳根（市住建局局长）

副组长：陈昂辉（市创文办副主任）

郑新卫(市委组织部副部长)

曾 轶(市纪委市监委驻市委统战部纪检组组长)

王小明（市住建局党委委员、副局长）

戴小伟（市民政局党委副书记、副局长）

周焕成（市综合行政执法局党委委员、副局长）

董志成 (市财政局党委委员、副局长)

郑 晨（双塔街道办事处副主任）

 占松华（虎山街道人大工委主任）

 刘采兵（清湖街道党工委宣传委员）

成 员：吴 威（市房管处主任）

张秋烨（市创文办督考组组长）

 祝丁一（市创文办项目组组长）

 徐丽萍（市房管处支部委员、房屋交易科科长）

 周 丽（双塔街道办事处公共服务中心副主任）

 周安南 (虎山街道办事处宣传干事)

 王慧佳 (清湖街道办事处妇联主席）

何晨豪（现代社区建设专班干部）

领导小组下设办公室，陈昂辉兼任办公室主任，王小明兼任办公室常务副主任。

附件3

江山市物业小区“有礼示范”管理集中测评要点

一、测评队伍

集中测评组分三个大组，六个小组，一个大组负责两个测评小组。由各街道分管领导担任大组组长，各街道创建全国文明城市专员干部担任测评小组组长，组员由各社区干部组成，每组2人，以社区为单位随机抽取，组织架构如下：

大组长：郑 晨（双塔街道办事处副主任）

 占松华（虎山街道人大工委主任）

 刘采兵（清湖街道党工委宣传委员）

小组长：双塔、虎山、清湖三个街道创建全国文明城市专员干部各2名

组 员：各社区干部，每组2人，以社区为单位随机抽取。

二、测评步骤

**（一）组建测评小组。**根据物业服务等级将测评对象划分为6组，管理一级、二级合并为一组，管理三级为一组，管理四级为一组，管理五级视情分组，业主自治小区为一组。由市考评办牵头，采用抽签方式，随机组建6个测评小组，对本组内测评对象开展测评。测评结束，由各测评大组组长牵头，进行测评结果汇总审核，报市考评办。

**（二）开展测评前培训。**由市考评办牵头，组织开展测评前培训，明确测评纪律、测评对象、测评要求、测评分工。

**（三）开展测评工作。集中测评**由小组长带队，根据公平、公正、公开原则，开展集中测评工作。集中测评分实地测评、台账资料查阅。实地测评需对扣分点作照片记录，实地测评、台账资料查阅扣分情况均需测评对象现场签字确认。**居民满意度咨询**由集中测评小组实施，通过面访、电话等形式随机询问该小区20户居民，并记录咨询情况。集中测评、居民满意度咨询均要求在两个工作日内完成。

**（四）测评结果汇总与台账记录。**由集中测评小组组长负责，制作集中测评问题清单、台账资料查阅问题清单、居民满意度咨询情况汇总表，向属地社区收集社区日常巡查记录表、月度打分表，并根据考核办法要求，形成月度考评得分情况表，拟定检查考核整改通知书，最终形成月度考核台账。测评结束后3个工作日内完成结果汇总和上报工作。

**（五）考评结果复核。**市考评办向属地街道征询加分、一票否决意见，对各物业小区视情加分或一票否决。

附件4

物业小区（含业主自治小区）实地测评表

**考评范围：**小区全域范围随机抽查，其中楼道3条以上。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 测评项目 | 测评内容 | 评分须知 | 得分 |
| **一、公益宣传****（10分）** | 1.公益广告无破损、污秽、褪色、错别字，表述规范。 | 每缺一处或发现一处问题扣1分 |  |
| 2.垃圾分类公益广告四分类法正确。 | 错误一处扣1分 |  |
| 3.开展入户宣传，采取多种形式开展问卷调查，每月问卷调查户数比例不少于该小区常住居民户总数的10%。 | 未完成或存在弄虚作假扣2分 |  |
| **二、基础设施****（20分）** | 1.路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排污沟渠，水塘清理到位。 | 每看到1处0.25㎡以上的明显破损、水塘脏污或坑洼不平或1 ㎡以上明显积水扣0.5分 |  |
| 2.建筑物外立面整体干净、无1㎡以上大面积破损污损。 | 发现一处扣1分 |  |
| 3.楼道单元门无损坏，照明灯完好无缺失（亮灯率百分百）。 | 发现一处扣1分 |  |
| 4.电梯、水泵等设备、设施正常运行、维护良好，设备房没有被挪用占用等现象。 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 5.在物业小区主出入口、物业服务大厅、公共娱乐场所是否设置无障碍通道或求助电话；无障碍标识明显，且管理、使用情况良好。 | 发现一处扣1分 |  |
| 6.建（构）筑物及依附于建（构）筑物的玻璃幕墙、展板等安全牢固、完好无损。 | 发现一处扣1分 |  |
| 7.户外广告设施和招牌设置牢固可靠。 | 发现一处扣1分 |  |
| 8.物业用房、门卫室等整洁有序，且能正常使用。 | 发现一处扣1分 |  |
| **三、公共设备****（10分）** | 1.全民健身场地设施设有安全提醒标志；设施正常运行、维护良好，健身场所无挪用占用现象。 | 发现一处扣1分 |  |
| 2.草坪音响、路灯、旧衣回收箱、公共桌椅等设施外观完好无损。 | 发现一处扣1分 |  |
| 3.消防设施：①无堵塞封闭消防通道、占用消防登高位等现象；②消防设施无污损、遮挡；灭火器指针在绿色区域，应急灯、消火栓（水龙头有水，水带、喷枪齐全）无缺损；消防栓、灭火器（一瓶一卡）分别独立设消防记录卡，并保存在所属区域内，至少每30天检查一次。 | 发现一处扣1分 |  |
| 4.物防、人防、技防“三防”到位。 | 发现一处扣1分 |  |
| **四、绿化养护****（20分）** | 1.公共绿地无毁绿种菜情况。 | 发现一处扣1分 |  |
| 2.无1㎡以上黄土裸露情况。 | 发现一处扣1分 |  |
| 3.无明显死株情况。 | 发现一处扣1分 |  |
| 4.绿地设有温馨提示牌。 | 发现一处扣1分 |  |
| 5.绿化定期修剪。 | 发现一处扣1分 |  |
| **五、卫生保洁****（20分）** | 1.环境卫生状况良好，无卫生死角，无烟蒂、无乱扔垃圾等，楼道墙面、玻璃无污秽破损，清洁及时、到位。 | 发现一处扣1分 |  |
| 2.垃圾桶划线定点摆放，垃圾桶外表干净，无破损，垃圾清运及时，无垃圾外溢等现象，垃圾桶盖是否常闭。 | 发现一处扣1分 |  |
| **六、公共秩序****（10分）** | 1.电动自行车无私拉电线充电现象。 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 2.无乱搭乱建现象。 | 发现一处扣1分 |  |
| 3.有序排队，保持适当距离，无插队现象，无占道经营现象，无流浪乞讨人员滋扰他人、扰乱社会秩序等现象。 | 发现一处扣1分 |  |
| 4.楼道无堵塞、无乱堆杂物（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、通道）。 | 每个小区随机抽查3个以上楼道，发现一处问题扣1分 |  |
| 5.停车规范有序，无乱停乱放、堵塞小区道路和楼道现象，机动车、非机动车不占用绿化带、不影响行人通行；无私设停车桩和随意占用公共车位等现象。 | 发现一处扣1分 |  |
| **七、文明行为****（10分）** | 1.查看居民楼道、房前屋后、小区角落无乱堆放、乱张贴、乱涂写、乱晾晒、乱刻画现象。 | 发现一处扣1分 |  |
| 2.无争吵谩骂、使用低俗语言现象；无随地吐痰、打喷嚏咳嗽不掩口鼻现象；无损坏公共设施现象；无躺卧公共座椅现象；无赤膊等其他不文明行为。 | 发现一处扣1分 |  |
| 3.无散养鸡、鸭、鹅等家禽和宠物敞放现象；不放任宠物随地大小便，做到外出牵绳，文明养宠。 | 发现一处扣1分 |  |

**合计得分： 考评人员签字： 考评时间:**

附件5

物业小区（含业主自治小区）台账资料查阅记分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目分类 | 测评内容 | 分值 | 评分须知 | 扣分 |
| 一级物业小区 | 1.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 周岁以下不低于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1分。人员配置符合但无培训记录扣1分。 |  |
| 2.制定日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维修维护、装修管理、投诉处理等制度。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 1. 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；⑦提供的特约服务和不少于6种便民无偿服务。

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。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 4.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。 | 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1分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣1分。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目分类 | 测评内容 | 分值 | 评分须知 | 扣分 |
| 二级物业小区 | 1.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 周岁以下不低于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1分。人员配置符合但无培训记录扣1分。 |  |
| 2.制定日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维修维护、装修管理、投诉处理等制度。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 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；⑦提供的特约服务和不少于3种便民无偿服务。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。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 4.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1分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣1分。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目分类 | 测评内容 | 分值 | 评分须知 | 扣分 |
| 三级物业小区 | 1.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1分。 |  |
| 2.制定日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维修维护、装修管理、投诉处理等制度。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 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。⑦提供的特约服务和不少于1种便民无偿服务。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。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 4.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1分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣1分。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目分类 | 测评内容 | 分值 | 评分须知 | 扣分 |
| 四级物业小区 | 1.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1分。 |  |
| 2.制定日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维修维护、装修管理、投诉处理等制度。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 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。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 4.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。 | 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1分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣1分。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目分类 | 测评内容 | 分值 | 评分须知 | 扣分 |
| 五级物业小区 | 1.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1分。 |  |
| 2.制定日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维修维护、装修管理、投诉处理等制度。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 3.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。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 4.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。 | 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1分；拨打服务电话，未做到及时到现场扣1分。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目分类 | 测评内容 | 分值 | 评分须知 | 扣分 |
| 业主自治小区 | 1.严格按照劳务协议要求配备工作人员。 | 3 | 查看劳务合同、员工花名册、考勤表等材料，每缺1人扣1分。 |  |
| 2.制定日常巡查、应急预案、水泵房、消防、电梯等设施设备维修维护、装修管理、投诉处理等制度。 | 3 | 每缺少一项扣1分。 |  |
| 3.做好各项公示、公开。公开信息：①服务电话（在接待中心、楼道、公告栏等显著位置）；②服务内容、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）收费支出情况。 | 4 | 每缺少一项扣1分。 |  |

附件6

问卷调查表

**小区名称：**

1.你是否看到“富强、民主、文明、和谐；自由、平等、公正、法治；爱国、敬业、诚信、友善”社会主义核心价值宣传？

A.未曾看到 B.较少看到 C.经常看到

2.您觉得本地的小区、农贸市场、公园等公共场所环境等是否整洁有序？

A.差 B.一般 C.整洁有序

3.您觉得您或您亲戚朋友是否敢一个人夜间在本地散步、运动？

A.敢 B.不敢 C.说不清

4.你周边组织志愿活动的情况多吗？（如扶贫帮困、志愿巡逻、义务劳动、文明劝导等）

A.很少 B.一般或说不清 C.多

5.你是否参与过社区组织的新时代文明实践活动？

A.参与过 B.未参与过

6.你对本地文明城市创建成效满意吗？

A.满意 B.一般或说不清 C.不满意

附件7

居民满意度咨询卡

1.你对你所住小区的物业管理是否满意？

A.满意 B.基本满意 C.不满意

不满意的原因是：

2.你对物业管理/业委会有什么意见建议？

测评业主信息：

姓名： ，联系方式： ，

住址：

测评人员（签名）：

附件8

社区日常巡查记录表

巡查小区： 巡查时间：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容 | 存在问题 | 备注 |
| 宣传氛围 | 详见附件4 |  |  |
| 基础设施 |  |  |
| 公共设施 |  |  |
| 绿化养护 |  |  |
| 卫生保洁 |  |  |
| 公共秩序 |  |  |
| 文明行为 |  |  |

巡查员：

附件9

社区日常巡查月度打分表

测评年月： 测评员：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 小区名称 | 服务等级 | 所属企业 | 所辖街道和社区 | 得分（百分制） |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |  |
| 23 |  |  |  |  |  |
| 24 |  |  |  |  |  |
| 25 |  |  |  |  |  |
| 社区意见 | 年 月 日 |
| 街道意见 | 年 月 日 |

附件10

优秀物业管理人员评选要求

1.热爱祖国，热爱家乡，具有良好的道德品质和良好的文明行为，爱岗敬业，诚信友善，无打架、斗殴、酗酒、赌博等不良嗜好。

2.事业心责任感强，具有与时俱进的开拓精神，身先士卒，勇于担当，积极探索，具有强大的执行力。

3.遵守公司各项规章制度，严格落实考勤纪律，无旷工、迟到、早退现象。

4.业务精湛，日常巡查、巡逻工作到位，统一服装，行为规范，服从整体安排，能够配合同事完成各项工作任务，无较大的工作失误。

5.急修服务主动热情，态度良好，追踪时间处理情况，及时反馈处理。

6.工作中主动使用文明用语，上班时间无交头接耳和吸烟现象。

7.投诉件数量少，投诉率低。

8.在电梯安全演练、防汛演练、消防演练等应急演练中表现优异。

9.积极配合街道、社区入户宣传、氛围营造等工作。

10.无违法乱纪行为，评选期内，无因违反纪律而受到公司处罚或通报批评。

附件11

江山市优秀物业管理人员推荐表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 出生年月 |  |
| 所属单位 |  | 进入本单位时间 |  |
| 推荐荣誉 | 优秀绿化养护员 □优秀秩序维护员 □优秀卫生保洁员 □优秀项目经理 □ |
| 个人事迹 |  |
| 物业服务企业意见 |  （盖章）  年 月 日  |
| 属地社区意见 |  （盖章）  年 月 日  |
| 属地街道意见 |  （盖章）  年 月 日 |

备注：另附工资单发放记录或社保缴纳记录或考勤表或雇佣合同等员工在岗佐证材料。

附件12

物业小区（含业主自治小区）检查考核整改通知书

编号 : 号

 公司/业委会:

你旗下 小区在 年 月 日物业小区“示范有礼”管理考评中，发现存在以下问题:

1.

2.

3.

4.

5.

**（可另附纸）**

 请针对存在问题，抓紧整改，并在7个工作日内将整改情况反馈至我单位。同时积极提升物业服务水平，增加业主满意度。

附件13

物业小区（含业主自治小区）“有礼示范”月度考评得分汇总表

测评街道（盖章）: 测评大组长（签字）： 测评小组长（签字）： 测评日期：

|  |
| --- |
| （管理服务 级）第 组测评人员： 市创文办督导人员： |
| 序号 | 小区名称 | 企业名称 | 服务等级 | 小区交付年份 | 小区面积（m²） | 管理人员 | 小区户数 | 所属街道社区 | 测评成绩（分） | 名次 |
|
| 实地测评 | 台账查阅 | 满意度咨询 | 个性分 | 是否一票否决及原因 | 总分 |
| 日常巡查 | 集中测评 | 小计 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件14

物业服务企业季度综合评定得分情况表（ 年 季度）

填报单位（章）: 日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物业服务企业 | 在管小区季度考核平均分（90%） | 重点工作考评得分（10%） | 季度综合评定得分 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |