附件二

阳高县住宅物业服务质量星级评价评分标准

企业名称： 项目名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 总 分 | |  | | | |
| **服务**  **内容** | 考核内容 | 规定 分值 | 初评 分值 | 市评 分值 | 省评 分值 |
| **一、专家评审部分** | | 60 |  |  |  |
| **（一）基本管理服务** | | 10 |  |  |  |
| **基础**  **资料** | 1.物业用房及设备设施清单  2.竣工图纸资料  3.竣工验收交接清单资料  4.物业产权资料  5.设施设备安装、使用和维修保养技术资料  6.各单项工程竣工验收证明材料  7.业主入户档案基本信息资料  8.历次交接清单资料  9.档案分类规范，有目录查阅方便 | 1 |  |  |  |
| **管理**  **制度** | 建立健全各项管理制度、岗位工作标准及应急预案等，有 落实措施。 | 1 |  |  |  |
| **人员 要求** | 1.建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实 员工分类培训计划；  2.专业岗位操作人员按规定持有岗位证书（包括项目负责 人、消防控制室值班操作人员、电梯维修人员、高低压电工等）。 | 0.5 |  |  |  |
| 1.不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志；  2.服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时 准确。 | 0.5 |  |  |  |
| **现代化管 理** | 开展小区智慧物业服务，在电梯、消防、给排水等重要设 施设备应当安装传感器，在小区周界、出入口、停车场（库）等 公共区域安装智能设备等。 | 1 |  |  |  |
| **信息 公开 内容** | 1.收费、财务管理等方面执行有关规定；  2.在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监管公示 栏，如实公布项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉 电话、服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施 设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分 摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维保 支出情况等信息。 | 1 |  |  |  |
| 24小时值班，设立服务电话，接受业主（使用人）对物业 服务报修、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有记录。 | 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **维修**  **资金和公共收益管理** | 1.制定维修资金申请、使用相关制度，记录完整，维修资金使用情况及时向业主公布；  2.维修资金使用应符合有关规定，无挪用、擅自扩大使用 范围等违规行为。 | 1 |  |  |  |
| 1.公共收益单独设账，接受社区（乡镇）监管；  2.公共收益使用应符合有关规定，无侵占挪用等违规行为；  3.每年向业主如实公开公布公共收益收支情况。 | 1 |  |  |  |
| **承接**  **查验**  **手续** | 1.物业承接查验协议；  2.房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录；  3.房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录；  4.物业保修相关资料；  5.其它有关文件。 | 1 |  |  |  |
| **报** **到** **、备案** **制度** | 1.物业企业、物业服务合同、项目负责人属地县级主管部 门备案；  2.项目负责人到街办、社区报到。 | 1 |  |  |  |
| **（二）建筑物管理房屋共用部位管理** | | 7 |  |  |  |
| **标识**  **管理** | 1.管理区域主出入口设有门禁系统、平面示意图；  2.设有警示标识、温馨提示规范清晰；  3.楼幢、单元（门）、户门等规范、清晰。 | 2 |  |  |  |
| **共用** **部位** | 1.符合规划，无违章搭建、无擅自改变用途现象；  2.定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录，功能正常。 | 3 |  |  |  |
| **装饰**  **装修**  **管理** | 1.装饰装修符合规定，并签订装饰装修管理服务协议，装 修管理资料分户存档，查验记录完整；  2.书面告知装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现 场公示；  3.装修垃圾定点堆放，定时清运。 | 2 |  |  |  |
| **（三）共用设施设备管理** | | 16 |  |  |  |
| **基本**  **要求** | 1.设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确记录并 提供有效期内的岗位证书；  2.设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理；  3.制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施；  4.设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急处理等记录 完整；  5.共用设施设备保持清洁；  6.制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施；  7.制定设施设备应急预案，定期培训演练并有记录；  8.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。 | 2 |  |  |  |
| **共用** **管** **线** **、** **管道** **管理** | 1.无临时管线（确有需要的必须要有书面申请和记录）；  2.排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录；  3.化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢 现象并保持其标识完整，路面井盖无缺损，井盖表面标志清晰。 | 2 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **设备 机房 管理** | 1.设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗、锁 具完好、有效；  2.设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人 员资格证书等张贴于设备机房明显位置；  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.设施设备管线标志清晰；  5.设备机房整洁、无杂物堆放；  6.设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀；  7.设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防 止小动物等进入设施；  8.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；  9.设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值 在规定范围内；  10.未发生过重大管理责任事故。 | | 2 |  |  |  |
| **强电**  **系统**  **管理** | 1.供用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录 完整；  2.停送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度；  3.安全警示牌配置齐全；  4.供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，年检 合格；  5.后备电源设备定期检测，符合应急使用要求。 | | 1 |  |  |  |
| **弱电**  **系统**  **管理** | 1.中控室实行24小时值班制度，监控设备显示时间准确；  2.值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示 的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录；  3.监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查；  4.系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整， 现场测试符合要求。 | | 1 |  |  |  |
| **消防**  **系统**  **管理** | 1.消防设施设置平面图、安全疏散示意图按幢设置在楼层 明显位置；  2.消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；  3.消火栓、自动喷水灭火系统、气体灭火系统能够正常启 用；  4.消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消 防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验 维修养护记录完整；  5.温感、烟感、管网、阀门等设备运行正常，定期测试 维修养护记录完整；  6.疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门（含闭门器） 应齐全、完好、有效；  7.对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实 施监督管理。 | | 2 |  |  |  |
| **电梯**  **系统**  **管理** | 1.合格证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于 轿厢醒目位置；  2.对电梯维保单位的作业实施监督管理；  3.电梯巡视检查、维修养护记录完整；  4.电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救 援等工具齐全且环境温度、湿度值在规定范围内；  5.电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置；  6.电梯按物业服务合同的约定时间运行；  7.电梯出现故障或险情，管理人员接到报修后应在30分钟 时间内到达现场。 | | 2 |  |  |  |
| **给排水系统**  **管理** | 1.二次供水水质定期检测，符合卫生标准并公示；  2.给排水系统设备完好、运行正常；  3.设备巡视检查、维修养护记录完整；  4.生活水箱实行双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装 防护网罩周边无污染源；  5.生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整清晰；  6.水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清；  7.设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染；  8.通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象。 | | 2 |  |  |  |
| **避雷**  **系统**  **管理** | 1.配备避雷设施位置平面图；  2.避雷设施定期检查、维护，接地电阻测试记录完整。 | | 1 |  |  |  |
| **节能** **降耗** **计划与** **措施** | 1.建立能耗定期监控、统计、分析制度；  2.制定节能降耗计划与实施方案；  3.通过管理创新、技术改造，达到明显节能效果有书面分 析材料。 | | 1 |  |  |  |
| **（四）秩序维护** | | | 8 |  |  |  |
| **安全**  **管理** | 1.主出入口实行24小时值班；  2.监控系统、门禁系统正常运行。 | | 2 |  |  |  |
| 3.危及人身、财产安全部位应当有具体的危险防范措施及 相应的应急预案；  4.消防设施设备完好有效，可随时启用；  5.安全疏散通道、消防车通道等畅通，无杂物堆放、无违章占用；  6.按规定定期进行消防安全宣传，每年组织开展不少于两次的消防培训演练，并登记造册；  7.机动车停车场管理责任明确，车辆进出有登记；  8.非机动车集中停放管理，并配备电动自行车集中停放充 电需求，无违规停放或充电行为；  9.根据有关规定、标准建立志愿消防队或微型消防站。 | | 6 |  |  |  |
| **（五）环境服务管理** | | | 5 |  |  |  |
| **卫生**  **消杀** | 1.卫生设施完备、定期卫生消毒，实施垃圾分类管理，日 产日清；  2.共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；  3.防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录。 | | 5 |  |  |  |
| **（六）绿化管理** | | | 7 |  |  |  |
| **绿化 养护** | 1.制定绿化养护计划和安全防护管理措施并落实；  2.设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行 标牌管理；  3.植物长势良好，修剪整齐美观；无病虫害、践踏、占用 现象；  4.绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工 具台帐完善。 | | 7 |  |  |  |
| **（七）社区治理** | | | 7 |  |  |  |
| **党建**  **引领** | 1.物业企业成立党组织；  2.积极参加街道、社区各项开展工作并接受指导监督；  3.积极参加“美好家园小区”创建活动。 | | 4 |  |  |  |
| **社区** **服务** | 开展居家社区养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪等服务的，每项0.5分，累计最高3分。 | | 3 |  |  |  |
| **（八）荣誉表彰** | | |  |  |  |  |
| **表彰**  **获奖** | 1.国家表彰 | 累计最高3分 | 3 |  |  |  |
| 2.省级表彰 | 2 |  |  |  |
| 3.物业企业参加省级物业管理职业技能大赛（累计最高2分） | 一等奖 | 2 |  |  |  |
| 二等奖 | 1.5 |  |  |  |
| 三等奖 | 1 |  |  |  |
| **二、业主满意度调查部分** | | | 40 |  |  |  |
| **合同** **履约** | 1.服务质量评分  2.服务态度评分 | | 30 |  |  |  |
| 3.质价相符评分 | | 10 |  |  |  |