附件2:

**青田县物业服务项目日常考核细则(主管部门评分)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** |
| **一、管理运作18分** | 1 | 1. 积极配合镇街道做好业主自治和业委会选举工作； 2. 积极配合制定、修改、公布《管理规约》、《业主大会议事规则》，按约定开展工作、履行职责； 3. 做好业主大会筹备配合工作。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣1分(单一业主或未达到业主委员会成立条件的除外)。 |
| 2 | 1. 物业服务企业按规定承接物业服务项目，由一家物业服务企业统一实施专业化管理； 2. 物业服务企业与开发建设单位或业主委员会签订物业服务合同，双方责权利明确，并按规定报送备案； 3. 制订临时管规约或管理规约，并按规定报送备案。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 无物业服务合同的扣1分，合同未备案的扣1分；物业服务分包项目有合同或协议，承包方企业须具备营业执照，无合同或承包方无营业执照的扣0.5分; 3. 无临时管理规约或管理规约的扣1分，未备案扣1分。 |
| 3 | 1、物业服务企业在承接或退出物业项目时须办理承接查验手续，签订承接查验协议，有物业服务企业查验记录及问题处理情况；  2、物业服务企业项目承接查验资料完整，建立房屋及其共用设施设备、业主(使用人)档案，分户存档，资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 无承接查验记录、协议或处理情况记录的各扣0.5分； 3. 承接查验资料每缺一项扣0.2分。 |
| 4 | 1、物业管理项目各项管理制度健全，各岗位工作职责、标准明确，并制定具体的落实措施和考核办法，做好考核记录；  2、物业服务项目工作人员着装统一，佩戴统一标记；工作规范，作风严谨，工作人员基本情况上墙公开；  3、专业管理人员具备相应的岗位资格证书。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 各项管理制度、各岗位工作职责标准、落实措施等建立健全1分，每缺一项扣1分； 3. 工作人员未统一着装、佩戴统一标记的每发现一人扣1分； 4. 专业管理人员未持相应岗位证书上岗，每发现1人扣1分。 |
| 5 | 1. 同一物业服务企业同时服务于多个项目的，服务成本和收支按项目独立核算； 2. 物业服务等级、内容、物业服务费标准在物业服务项目醒目位置公示； 3. 每年不少于一次公布经营性收入的收支情况，并接受业主和主管部门、镇(街道)监督。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 物业服务项目未实行独立核算的扣1分； 3. 未按规定公示物业服务等级、内容、物业服务费标准的扣1分； 4. 未按规定公布经营性收入收支情况的或不接受业主和主管部门、镇（街道）监督的扣1分。 |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** |
| **一、管理运作18分** | 6 | 1. 建立24小时值班制度； 2. 设立公开服务电话并在明显位置公布电话号码； 3. 接受业主（使用人）对物业管理服务报修、求助、建议、问询、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。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 值班制度不规范扣0.5分； 3. 未设立服务电话扣0.5分； 4. 问题处理不及时每发现一处扣0.2分；回访记录与实际情况不符的，每发现一处扣0.1分；无回访记录的扣0.5分。 |
| 7 | 1. 自觉接受物业主管部门的监督指导，对检查中发现的问题及时整改并上报； 2. 按时按要求报送统计报表、资料等主管部门布置的工作。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现未按要求完成的扣1分。 |
| 8 | 涉及项目的信访投诉处理及时，按时反馈。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每一起未及时处理或未按时反馈的扣1分。 |
| **二、房屋管理及维修养护33分** | 9 | 1. 建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划和巡查维修记录； 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度； 3. 对小区内安全隐虑部位落实防范措施、设置警示标志。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣1分。 |
| 10 | 物业区域示意图、公示栏、路标及幢号等标志明显，维护完好。 | 1 | 1. 符合1分； 2. 不符合不得分。 |
| 11 | 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。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处新增私搭乱建或擅自改变用途的扣1分； 3. 物业企业未采取有效措施予以劝阻、制止的扣1分；未及时上报有关部门的每一次扣1分。 |
| 12 | 1. 业主房屋装修管理符合规定，业主房屋、装修等相关材料按一户一档进行登记存档； 2. 建立小区装修日常巡查制度，对业主违规装修行为及时制止、记录，书面上报相关部门。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣1分。 |
| 13 | 1. 停车场、棚、房及其他公共场地等完好； 2. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患或破损； 3. 健身设施和儿童游乐设施正常运行,维护良好，无被挪用或侵占现象。 4. 小区内存在危险、隐患的部位有安全防范、警示标识或围护设施。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 14 | 1、路面硬化、平整，无坑洼积水、无破损；  2、井盖、排水沟盖板无缺损，无丢失。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处路面未硬化、坑洼积水、破损的扣0.5分； 3. 每发现一处井盖、排水沟盖板缺损或丢失扣0.5分。 |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** |
| **二、房屋管理及维修养护33分** | 15 | 1. 排水、排污管道通畅无堵塞外溢； 2. 汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡情况发生； 3. 有日常维护记录。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处堵塞或外溢扣0.5分； 3. 无日常维护记录扣1分。 |
| 16 | 1. 房屋外观完好、整洁； 2. 室外空调安装、阳合封闭统一有序，无安全隐患； 3. 单元对讲系统、单元门完好； 4. 公共照明完好，无不亮现象。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 17 | 1. 限电、停电提前通知业主(使用人)； 2. 剩订临时用电管理措施与停电应急处理措施，并严格执行； 3. 无私拉、乱拉电线现象，电动自行车、新能源汽车充电点设置规范。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣1分。 |
| 18 | 1. 制定高压水泵、水池、水箱管理措施，并严格执行； 2. 水池、水箱周围无污染隐患； 3. 限水、停水提前通知业主(使用人)； 4. 订有事故应急处理方案，建立应急机制，遇有事故，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。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 每发现一处不符合扣1分。 |
| 19 | 1. 建立健全消防管理制度，落实消防责任制，确定消防安全管理人，明确员工岗位消防责任； 2. 消控入员持证上岗，人员配备符合要求； 3. 每月进行一次全面防火检查，每日进行防火巡查； 4. 明确专人维护管理消防设施说备和消防器材，确保设施设备完好和使用功能，可随时启用。 | 4 | 1. 符合4分； 2. 每发现一处不符合要求扣1分； 3. 消控人员未持证上岗扣2分。 |
| 20 | 1. 制定火警应急处理预案，在遇突发火警时，能及时启动，有效处置； 2. 消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法； 3. 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育培训、演练，一年至少2次，做好台帐记录。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 21 | 1. 电梯年检合格证完备、有效； 2. 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，运行正常； 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，签订维修保养合同； 4. 制定电梯故障或险情的应急处理预案，在电梯运行出现故障或险情后，能按预案及时处置。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 每发现一处不符合扣1分。 |
| 22 | 1. 各类设施设备落实专人管理； 2. 各类设施设备有明显标志，设备房标志明确，封闭管理。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣1分。 |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** |
| **三、秩序维护与管理17分** | 23 | 1. 小区实行封闭式管理，出入口24小时值岗； 2. 各类规章制度完善； 3. 实行来访人员进出管理；对物品进出实施分类管理，实行大件物品出小区审验登记。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 每发现一处不件扣0.5分。 |
| 24 | 1. 有专业秩序维护队伍，制定岗位职责； 2. 秩序维护员熟悉小区的环境，训练有素，认真负责，文明值勤，言语规范； 3. 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、重点设备按规定或约定巡视，有巡视记录。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 25 | 1. 监控设施设备运行正常，保持24小时开通，监控记录完整，监控记录保存30天以上； 2. 值班电话畅通，接听及时； 3. 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，安排人员及时赶到现场进行前期处理，必要的及时报警。 | 4 | 1. 符合4分； 2. 每发现一处不符合扣2分。 |
| 26 | 1. 根据小区情况设置指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域； 2. 涉及停车收费的，须公开收费标准。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 27 | 1. 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，保证车辆通行、易于停放； 2. 无堵塞交通现象，不影响行人通行； 3. 保持消防通道畅通。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 无值班、交接班记录扣0.5分； 3. 车辆停放不到位、有堵塞现象，每发现一处扣0.5分； 4. 消防通道被堵塞扣2分。 |
| 28 | 1. 制定严格的停车管理制度，车辆出入登记详细准确； 2. 车库场地无渗漏、无积水，通风良好、保洁到位； 3. 停车场、车库无易燃、易爆等物品存放，照明、消防器材配置齐全、状态良好； 4. 对僵尸车及时统计上报。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 29 | 1、非机动车按要求停放，场地整洁。 | 1 | 1. 符合1分； 2. 每发现一处不符合扣0.2分。 |
| **四、环境卫生管理10分** | 30 | 1. 各类清洁设施设备配备齐全； 2. 制定环境卫生管理制度和质量标准，卫生设施保养办法，服务记录详细准确； 3. 制定消杀计划，定期开展灭鼠、除虫等消杀工作，做好消杀记录。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** |
| **三、秩序维护与管理17分** | 23 | 1. 小区实行封闭式管理，出入口24小时值岗；   2、各类规章制度完善；  3、实行来访人员进出管理；对物品进出实施分类管理，实行大件物品出小区审验登记。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不件扣0.5分。 |
| 24 | 1. 有专业秩序维护队伍，制定岗位职责； 2. 秩序维护员熟悉小区的环境，训练有素，认真负责，文明值勤，言语规范； 3. 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、重点设备按规定或约定巡视，有巡视记录。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 25 | 1. 监控设施设备运行正常，保持24小时开通，监控记录完整，监控记录保存30天以上； 2. 值班电话畅通，接听及时； 3. 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，安排人员及时赶到现场进行前期处理，必要的及时报警。 | 4 | 1. 符合4分； 2. 每发现一处不符合扣2分。 |
| 26 | 1、根据小区情况设置指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；  2、涉及停车收费的，须公开收费标准。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 27 | 1、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，保证车辆通行、易于停放；  2、无堵塞交通现象，不影响行人通行；  3、保持消防通道畅通。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 无值班、交接班记录扣0.5分； 3. 车辆停放不到位、有堵塞现象，每发现一处扣0.5分； 4. 消防通道被堵塞扣2分。 |
| 28 | 1. 制定严格的停车管理制度，车辆出入登记详细准确；   2、车库场地无渗漏、无积水，通风良好、保洁到位；  3、停车场、车库无易燃、易爆等物品存放，照明、消防器材配置齐全、状态良好；  4、对僵尸车及时统计上报。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 29 | 1、非机动车按要求停放，场地整洁。 | 1 | 1. 符合1分； 2. 每发现一处不符合扣0.2分。 |
| **四、环境卫生管理10分** | 30 | 1、各类清洁设施设备配备齐全；  2、制定环境卫生管理制度和质量标准，卫生设施保养办法，服务记录详细准确；  3、制定消杀计划，定期开展灭鼠、除虫等消杀工作，做好消杀记录。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** |
| **四、环境卫生管理10分** | 31 | 1. 明确清洁卫生专职清洁人员和责任范围； 2. 生活垃圾按要求分类收集、日产日清； 3. 公共部位清洁到位。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 无专职清洁人员(名单)和责任范围(区域)的每项扣0.5分； 3. 生活垃圾未日产日清的扣1分； 4. 公共部位每发现一处清洁不到位扣0.2分。 |
| 32 | 1. 建筑垃圾、绿化垃圾，大件垃圾等划定区域堆放，堆放场地整洁，做好围护； 2. 按要求分类收集，及时清运。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣1分。 |
| 33 | 1. 无饲养家禽家畜； 2. 文明饲养宠物。 | 1 | 1. 符合1分； 2. 每发现一次不符合的扣0.5分； 3. 未劝阻的扣0.5分。 |
| 34 | 1. 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画、乱堆放现象； 2. 大堂、楼梯扶栏、天合、公共玻璃窗等保持洁净； 3. 共用场地整洁，无纸屑、烟头等废弃物。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 35 | 商业网点管理有序，符合卫生要求。 | 1 | 1. 符合1分； 2. 每发现一处不符合扣0.2分。 |
| **五、园林绿化管理7分** | 36 | 1. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 2. 有专业人员进行绿化养护管理。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣1分。 |
| 37 | 1. 绿地无改变使用用途； 2. 无破坏、践踏、占用现象； 3. 无乱种植，无杂草，基本无裸露； 4. 植物无死株，无病虫害，无折损现象。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 有改变用途扣1分； 3. 每发现一处践踏、破坏、有乱种植、占用现象每处扣0.5分； 4. 每发现一处折损的扫0.5分，每发现一处死株的扣1分。 |
| 38 | 1. 绿地无纸屑、烟头、白色垃圾等杂物； 2. 无悬挂及晾晒物品。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣0.2分。 |
| **六、服务效果2分** | 39 | 1、每年不少于一次向业主开展满意度抽查和意见征求工作；  2、满意度调查抽查率不得少于样本总量的30%；  3、建立意见建议整改回复制度，整改实施有记录、有回访。 | 2 | 1. 符合2分；公司未制定规定或未按照规定满意度调查和意见征求工作的不得分； 2. 无整改记录扣1分；有整改无回访的扣1分。 |
| **七、文明城市创、平安青田县建工作7分** | 40 | 1. 主动落实全国文明城市创建各项措施； 2. 以多种形式宣传社会主义核心价值观，设置未成年人保护、垃圾分类为主题的公益广告；每条道路、每块绿地设有文明提示牌；小区橱窗内容及时更新； 3. 电梯设置“先出后进”或“左行右立”提示语； 4. 有明显禁烟标志，办公场所无吸烟现象。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 41 | 文明城市，平安创建的各项检查考核。 | 4 | 在上级组织的各类检查中被通报批评的每次扣2分，最多4分。 |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** |
| **八、垃圾分类6分** | 42 | 1. 物业工作人员熟练掌握垃圾分类基本知识； 2. 项目办公地点设置分类垃圾桶； 3. 工作人员分类意识强，分类投放准确。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| 43 | 1. 对于引进运营单位的项目：配合引进的运营单位做好垃圾分类的宣传、指导和监督； 2. 对于未引进运营单位的项目：履行生活垃圾分类投放管理责任人义务：   ①建立生活垃圾分类投放责任制和日常管理制度；  ②开展垃圾分类工作宣传；  ③按照有关规定设置、清洁和维护生活垃圾收集容器。  3、垃圾分类各项检查考核。 | 4 | 1. 符合4分； 2. 发现一项不符合扣1分； 3. 在上级组织的各类检查中被通报批评的扣1分。 |
| **合 计** | | | 100 |  |
| **备注：每一项扣分至多扣完为止，公用设备考评中实际无此设备的不扣分** | | | | |
| **九、红色物业4分** | 44 | 1. 按标准设有红色议事厅，并符合以下要求：有党旗；有“红色议事厅”标识;有议事场所和设施；有工作制度；有议事结果公示栏。 2. 物业公司工作人员中的党员在工作场所亮明党员身份。 | 4 | 1. 按标准建设议事厅的加2分； 2. 党员亮身份的加2分。 |
| **十、企业受表彰5分** | 45 | 物业服务项目获得“物业服务示范项目”、高标准垃圾分类示范小区等表彰的。 | 5 | 1. 获省级表彰的加5分，丽水市级的加3分，青田县级加2分； 2. 获不同级别、不同表彰的，累计不超过5分； 3. 所获表彰须为当地政府部门评选的奖项。 |
| **合 计** | | | 9 |  |
| **备注：每一项目在同一考核年度内至多加一次** | | | | |
| **总分** | |  | 109 |  |