附件3:

**青田县物业服务企业考核细则(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、接受县主管部门、镇街道监督与指导22分** | 1 | 接受监督与指导，完成布置的有关工作。 | 3 | 不接受的、未完成布置工作的，每发生一次扣2分。 |
| 2 | 按时、按要求报送统计报表或其他资料。 | 4 | 未按时或按要求送统计报表或其他资料，每发生一次扣2分。 |
| 3 | 物业服务企业负责入按时、按要求参加行业主管部门、镇(街道)、行业协会工作会议。 | 4 | 未按时或按要求参加会议的，每发生一次扣2分。 |
| 4 | 1. 积极配合县主管部门、镇(街道)做好物业投诉处置工作、业主自治的指导、协调工作；
2. 按要求参与业主大会筹备工作。
 | 5 | 1. 不按要求配合的扣3分；
2. 不按要求参加筹备工作或推诿的，扣2分。
 |
| 5 | 日常投诉处理办理及时、按时反馈； | 6 | 每发现一次办理、反馈不及时扣1分，最多6分。 |
| **二、依法经营与市场秩序8分** | 6 | 1. 物业服务合同使用示范文本；
2. 合同按规定报送备案；
3. 企业法人代表，总经理、青田分公司负责人联系方式按规定报送备案，如有变更及时办理变更手续。
 | 3 | 1. 每发现1个项目合同未及时备案的扣2分；
2. 法人代表、总经理、分公司负责人变更为及时备案的扣2分。
 |
| 7 | 按规定退出物业服务：1. 物业合同终止，在规定时间内移交物业管理权；
2. 按规定向业委会移交资料和物业管理用房；
3. 按规定时同提前公示，及时办理退出登记手续，书面告知业委会、物业主管部门、镇(街道)；
4. 按规定时间办理物业服务企业户名下的水、电表过户或停用手续；
5. 按规定时间结算物业服务费、经营性收入等费用；
6. 不得人为破坏物业、附属设施以及有关物品。
 | 5 | 每一项不符合扣2分。 |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** |
| **三、企业管理与服务评价33分** | 8 | 1. 在青田注册，属独立核算企业，注册资本不少于50万元；
2. 工程、财务、电力、消防控制值班人员等须持证上岗。
 | 4 | 符合4分，每一项不符合扣2分。 |
| 9 | 1. 按要求及时在省物业服务企业信用信息管理平台登记和上报企业、项目信息；
2. 省信用信息平合信用等级须达到B级(含B级)及以上。
 | 4 | 1. 企业未在省物业企业信用平台登记的不得分；
2. 每发现1个项目未及时在省平台登记的扣1分；
3. 省信用信息平台信用等级B级(不含B级)以下的不得分。
 |
| 10 | 1. 企业有固定办公场所，面积不少于100平方，办公场所与注册地一致；
2. 企业机构设置健全，办公区内各部门标识明确；
3. 设有明确的企业Logo服务标记，工作人员在上岗时间统一佩戴。
 | 6 | 发现一项不符合扣2分。 |
| 11 | 建立健全企业规章制度，包括岗位职责制度、服务公开制度、投诉受理处置制度、应急处置制度的等内部管理制度，并实施。 | 4 | 内部管理制度不键全、不实施的不得分。 |
| 12 | 建立企业对项目考核机制，至少每月考核1次。 | 3 | 不符合不得分。 |
| 13 | 建立企业员工内部培训制度，定期开展员工培训。 | 3 | 制度未建立的扣1分，未开展培训的扣2分。 |
| 14 | 1. 工作人员统一着装，佩统一标志牌；
2. 用语文明，举止规范。
 | 3 | 发现一项不符合扣2分。 |
| 15 | 1. 规范企业档案管理和台账制度；
2. 各类台账真实完整，档案归集及时、分类科学。
 | 3 | 发现一项不符合扣2分。 |
| 16 | 1. 具备从事物业服务所需的设施设备，设施设备保持正常使用状态；
2. 具备信息化办公条件。
 | 3 | 发现一项不符合扣2分。 |
| **四、文明城市创建、平安青田工作23分** | 17 | 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；

在办公场所设置核心价值观等主题的公益广告。 | 3 | 发现一项不符合扣1分。 |
| 18 | 1. 办公场所内外环境整洁有序，服务措设施齐全；
2. 有明显禁烟标志，办公场所无吸烟现象。
 | 2 | 发现一项不符合扣1分。 |
| 19 | 1. 在办公区域设置意见箱或意见薄；
2. 建立意见收集、处置、回访机制。
 | 2 | 发现一项不符合扣1分。 |