附件2

自贡市物业服务企业日常考核评分细则

考核项目： 物业服务企业： 考核日期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准内容 | 分值 | 评分细则 | 扣 分 |
| 一、基础管理  （25分） | 1、建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，各项资料收集全面、整理归档规范。 | 5 | 1、制度、工作标准建立健全3分。主要检查：物业管理服务工作程序、收费管理制度、岗位考核制度等，发现一处不完整扣0.2；2、各项资料包括项目总平面规划图（竣工图）、地下管网竣工图，房屋数量、种类、用途分类成册、共用设施设备的设计、安装图纸资料和大中修记录及台账，收集不全面，归档不规范的扣2分。 |  |
| 1. 专业技术人员持证上岗；员工着装统一，挂牌服务，文明礼貌。 | 4 | 符合4.0。专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.1，每发现1人着装及标识不符合扣0.1。 |  |
| 3、建立业主档案，房屋及其配套设施权属清册，查阅方便。 | 5 | 符合5.0 ，每发现一处不符合扣0.5。 |  |
| 4、在项目显著位置设置物业服务公开栏，公示服务合同、服务标准、收费标准、投诉电话等。 | 5 | 符合5.0，每发现少1项公示或不全扣3.0。 |  |
| 5、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受业主和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。 | 6 | 符合6.0，值班制度不符合扣1.0，未设服务电话扣1.0，未建立投诉回访记录台账扣2.0，发现一次不及时处理扣0.2、没有回访记录每次扣0.1。 |  |
| 二、共用部位、共用设施设备管理（35分） | 6、在出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。 | 3 | 符合3.0。无示意图扣0.5，无路标扣0.5，幢、单元、户号每缺一个扣0.1。 |  |
| 7、房屋外观完好、整洁，室外招牌，广告牌，霓虹灯按规定设置，保持整洁美观，无安全隐患或破损。 | 2 | 符合2.0。未按规定设置或按规定设置但不整齐或有破损之处，每处扣0.2，有安全隐患每处扣1.0。 |  |
| 二、共用部位、共用设施设备管理（35分） | 8、建立装修装修管理办法，对违规搭建、破坏房屋安全结构等行为及时制止，有措施，有上报记录。 | 2 | 符合2.0，未建立管理办法、未及时制止、无上报记录、未采取有效措施扣2.0。 |  |
| 9、共用配套设施无随意改变用途现象；运行使用及维修按规定要求有记录，无事故隐患。 | 4 | 符合4.0。每发现一处不符合扣1.0。 |  |
| 10、排水（污）管道畅通，无堵塞外溢现象。 | 3 | 符合3.0。发现一处堵塞外溢现象扣0.5。 |  |
| 11、道路畅通，路面平整，各类窨井盖完好无缺损。 | 4 | 符合4.0 ，每发现一处道路积水扣0.5，每发现一处井盖缺损扣0.5。 |  |
| 12、供水设备运行正常，无渗漏；二次生活用水水质符合卫生标准有保障措施；制定停水及事故处理方案。 | 3 | 设备运行正常、无渗漏1.0，每发现一处不符合扣0.5；有二次供水水质保障措施1.0，无措施或措施不严0；有停水及事故处理方案1.0，无方案0。 |  |
| 13、制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电室管理符合规定；路灯、楼道灯等公共照明设备完好。 | 4 | 符合4.0。发现一处不符合扣0.5。 |  |
| 14、电梯按规定运行，安全设施齐全，无安全事故，轿厢、井道保持清洁；电梯按规定维保，维保记录完整，年检合格；电梯机房透风、照明良好；制定出现电梯故障后的应急处理方案。 | 6 | 符合6.0。无电梯年检合格证扣6.0。电梯出现问题及时维修不及时扣2.0，其他发现一处不符合扣0.5。 |  |
| 15、消防设施设备完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急方案。 | 4 | 符合4.0。设施和道路每发现一处不符合扣0.5；无应急方案扣1.0，应急方案不完善扣0.5。当年度内发生1次火灾案件0.5，每增加1次扣0.5，扣完为止。 |  |
| 三、秩序维护（15分） | 16、封闭（半封闭）项目实行24小时值班及巡逻制度；开放式项目有巡逻值班；值班、巡逻记录完整。 | 5 | 符合5.0，基本符合3.0，较差1.0，不符合0。 |  |
| 17、进出区域车辆管理有序，出入登记，台帐清楚，无堵塞交通现象，不影响行人通行。 | 5 | 符合5.0。每发现一处不符合扣0.5。 |  |
| 18、机动车辆停车场管理制度完善，管理制度明确，有专人疏导，车辆进出有登记。 | 3 | 符合3.0。制度完善1.0，基本完善0.5；每发现一台车辆乱停放扣0.1；车辆进出无记录扣1.0，记录不全扣0.5。 |  |
| 19、主干道、重点区域设有明显的标志和安全防范措施。 | 2 | 符合2.0。制度不全或不落实扣1.0，乱停放每部车扣0.2。 |  |
| 四、环境卫生管理（10分） | 20、环卫设施设备完善；垃圾做到日产日清；定期进行卫生消毒灭杀，并有记录。 | 3 | 符合3.0。发现一项不符合扣1.0。 |  |
| 21、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。 | 3 | 符合3.0。未实行现行责任制的扣1.0，无专职的清洁人员、无明确的责任范围各扣0.5，未实行标准化保洁的扣1.0。 |  |
| 22、房屋公共用部位保持清洁，无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物现象，楼梯扶栏，单元防盗门、天台公共玻璃窗等要保持洁净；无放养家禽现象；水面、喷水池等水景内无垃圾。 | 4 | 符合4.0。发现一处不符合扣0.2。 |  |
| 五、绿化管理（9分） | 23、花草树木养护措施完善，绿化定期修剪、除虫、除草，整齐美观，乔灌木草坪无虫害。 | 3 | 符合3.0，基本符合2.0，不符合0。 |  |
| 24、绿地无擅自改变用途和破坏、践踏、占用现象。 | 3 | 符合3.0，每发现一处不符合扣0.2。 |  |
| 25、绿化带内无垃圾、杂物。 | 3 | 符合3.0，每发现一处有纸屑或烟头等杂物扣0.2。 |  |
| 六、参与文明创建（6分） | 26、通过宣传栏、条幅等载体开展物业服务政策法规及社会主义核心价值观宣传活动。 | 1 | 符合1.0，不符合0。 |  |
| 27、配合社区积极开展文明创建活动。及时将项目重大事务告知业主委员会或社区居委会，配合社区建设“三位一体”机制，定期参加物业服务联系会议。 | 5 | 符合5.0,基本符合3.0，不符合0。 |  |
| 总分 | | 100 |  |  |

考核人员（签字）：得分：

被考核单位（盖章）：

备注:1、本评分标准仅作考核组实地检查，其内容不等同于《物业服务合同》。

2、老旧小区考核根据实际情况在本细则中统一选定内容，统一评分标准；考核项目无电梯、二次供水等设施设备的该项目内容不扣分。