如皋市城市综合管理委员会办公室文件

皋城委办发〔2021〕13号

关于开展如皋市2021年第三季度“大物业”考核及物业行业“双随机”检查的通知

各镇人民政府（街道办事处）,市各相关单位，各物业服务企业：

为贯彻落实省住建厅物业关于“双随机”检查相关文件精神,进一步巩固全国文明城市创建成果，着力推进“文明典范城市”创建，规范物业服务行为，提升全市物业服务质量，经研究，决定近期组织开展如皋市2021年第三季度“大物业”考核及物业行业“双随机”检查，现将有关事项通知如下：

一、考核时间及对象

考核时间：2021年9月23日至9月28日

考核对象：全市范围内落实物业服务的商品住宅小区，如城、城南、城北街道安置房居住区及“三基本”服务老小区。

1. 考核内容及标准

商品房项目考核内容及标准参照《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（2019年版）》执行；“三基本”服务的老小区和安置房居住区考核内容及标准参照《如皋市住宅老小区、安置房居住区实施基本物业服务考核评分标准》执行；

三、考核组织

总 组 长：袁权民

第一小组成员：冒学宏、宗宇波、冒海蓉、周彬、周太飞，负责城北街道、搬经镇、江安镇、磨头镇的商品住宅小区考核工作；

第二小组成员：邵锋灿、左奕、尹天伟、杨小华、张晓平，负责如城街道海阳路以西、解放路南以及高新区的商品住宅小区、安置区，东陈镇、丁堰镇、白蒲镇商品住宅小区考核工作。

第三小组成员：陈彤、施军荣、吴显显、张俊，负责如城街道海阳路以东、惠政路以北及外城河以内的商品住宅小区、安置房居住区考核工作；

第四小组成员：章海霞、郭志亮、顾鹏飞、单美芳，负责如城街道“三基本”老小区的考核工作，同时通知小区所在社区派员参加；

第五小组成员：环卫俊、蔡晓萍、张凯、于永健、黄维民，负责长江镇、石庄镇、吴窑镇、九华镇、下原镇商品住宅小区考核工作；

第六小组成员：刘健、丁佐琦、崔楠、邹美祥，负责如城街道海阳路以西、解放路以北（不含外城河以内）的商品住宅小区、安置房居住区考核工作；

四、考核方法和要求

1.对照考核标准，分组、分类、分级进行考核；在规定时间内检查，并现场打分，由各项目负责人签字确认。

2.检查考核通过查阅资料、察看现场、征询意见方式进行。

3.街道、镇物业管理负责人携带所在地物业管理资料接受检查，参加对辖区物业管理项目考核检查，并进行现场打分。

4.检查小区电梯、消防设施运行及维保服务情况，对于检查发现的问题将移交相关部门依法予以查处。

5.检查物业服务企业安全隐患排查和整改情况，重点检查违规使用易燃可燃材料装修装饰、防火分隔不到位、疏散通道不畅通、违规存放易燃易爆危险品、消防设施损坏停用、电动自行车违规停放和重点岗位人员责任不落实、日常管理机制不健全、宣传教育培训不深入等10类突出风险问题。

6.按照垃圾分类要求，检查物业服务企业垃圾设施设置和引导居民分类投放的情况。

7.检查各镇、街道推进业主委员会或物业管理委员会组建的情况。

8.考核结果实行集体评分。行业主管部门组织的现场打分占60%，街道（镇）平时考评占比40%。街道（镇）于9月30日前将评分结果（附件3）和物业考核项目增减名单（附件4）报送至市行政中心B1402物管科办公室，评分结果需经物管办（科）负责人签字确认。

五、考核结果运用

1.本次检查考核结果将作为镇、街道物业管理工作考核的重要依据。

2.本次考核结果将作为物业企业、项目经理年终评先评优和物业服务企业星级评定、复评的参考依据。

3.将根据本次考核结果以及物业费收缴率，按相应标准发放“三基本”服务老小区物业费补贴。

4.在本次考核中，对前10名的物业项目将在企业和项目经理信用档案内予以加分；对排名后五名的物业项目和项目经理，将予以相应扣分。

附件: 1.如皋市2021年度“大物业”考核反馈意见表

2.如皋市各类物业小区名单

3.街道（镇）物业服务项目评分表

4.街道（镇）纳入考核物业项目名单增减表（信息变更表）

 5.省级示范物业管理项目服务质量评价标准（住宅物业）

6.如皋市住宅老小区、安置房居住区实施基本物业服务考核评分标准

 如皋市城市综合管理委员会办公室

2021年9月22日

附件1

如皋市2021年度“大物业”考核反馈意见表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **小区名称** |  | **考核组****综合评分** |  |
| **物业企业** |  |
| **存在的主要问题** | **备 注** |
| 一、环境卫生□保洁不到位 □漂浮垃圾 □绿化缺失、枯死较多、黄土朝天 □绿化未正常修剪养护 □乱晾乱晒 □小广告较多 □窨井盖缺失 □垃圾分类管理不到位□其他 1. 设施设备

□电梯内牛皮癣较多 □电梯内无乘梯须知 □维保记录缺失 □五方通话不畅□无年检合格证或过期 □电梯机房通风降温设备配置缺失 □监控机房制度不全□电梯机房管理不到位（巡查记录、责任人专业技术人员上岗证未上墙公示、电话不通）□无挡鼠板 □小区监控未有效工作 □垃圾分类设施设置不合理□其他 1. 消防安全

1.□未制定落实消防安全管理制度 、操作规程 □消火栓玻璃破损 □消防泵损坏□多处无消防水带及枪头 □未落实消防安全教育培训 □水压不够、泵空转 □消防接口锈蚀 □无巡查记录 □顶端无水 □消防泵房无应急制度、无演练□消防泵生锈、水池无水 □灭火器过期 □消防控制室值班人员未持证上岗□无养护记录、规章制度 □地面未做防水处理 □无标识、标牌、流水方向2.□汽车私自占用消防通道 □未施划消防车道禁止占用标志标识□未设立电动车独立充电场所 □电动车充电场所未配备必要的消防器材□电动车违规停放、充电3.□电缆井、管道井等管井未独立设置 □管道井内存在堆放杂物或占用□电气线路超负荷、私拉乱接 □外墙外保温防护层破损开裂、脱落□其他 1. 秩序维护

□人员无统一着装 □未挂牌上岗 □脱岗或在岗不在位 □门禁不严□其他 五、违章搭建管控不力□巡查发现机制落实不到位 □有新增违建 □劝阻、制止措施不力 □报告不及时六、各项资料档案□档案资料不全 □登记缺失 □各特种工作人员证件缺失 □应急预案缺失 其他  |  |
| 项目负责人签名：  | 镇、街道（社区）签名： | 考核小组组长签名：考核成员签名： |

附件2

如皋市各类物业小区名单

（一）如城街道商品房小区

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **检查组** | **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **检查组** |
| 1 | 金科世界城 | 金科物业 | 第六小组 | 33 | 江中花园 | 互成物业 | 第三小组 |
| 2 | 丰泽怡园 | 正大物业 | 34 | 丰乐苑 | 兵心物业 |
| 3 | 中央景城 | 正大物业 | 35 | 凌云新天地 | 管家物业 |
| 3 | 金茂国际 | 正大物业 | 36 | 安定花园 | 星球物业 |
| 5 | 一品紫竹园 | 正大物业 | 37 | 颐园新村 | 诚实物业 |
| 5 | 美伦堡 | 正大物业 | 38 | 文锦苑 | 管家物业 |
| 7 | 盛世华庭 | 正大物业 | 39 | 御龙湾 | 金科物业 |
| 8 | 世纪佳园 | 正大物业 | 40 | 育贤益品 | 正大物业 |
| 9 | 金汇公寓 | 德成物业 | 41 | 丽泽华庭 | 正大物业 |
| 10 | 郁香郡 | 管家物业 | 42 | 如歌花苑 | 正大物业 |
| 11 | 君御豪庭 | 星球物业 | 43 | 东方花园 | 正大物业 |
| 12 | 汇景名豪 | 星球物业 | 44 | 育贤新苑 | 正大物业 |
| 13 | 都市华庭 | 采林物业 | 45 | 金九华府 | 正大物业 |
| 14 | 江建名人城 | 贤宇物业 | 46 | 育贤花园 | 正大物业 |
| 15 | 宝利广场 | 星球物业 | 47 | 江中世纪城 | 管家物业 |
| 16 | 丹桂园 | 飞越物业 | 48 | 浅水湾、东景豪庭 | 管家物业 |
| 17 | 海宁鑫城 | 正大物业 | 49 | 龙游御境 | 佳城物业 |
| 18 | 荷兰小镇 | 管家物业 | 50 | 翡翠城 | 佳城物业 |
| 19 | 金鼎名城 | 星球物业 | 51 | 新都国际 | 顺航物业 |
| 20 | 万锦世嘉 | 星球物业 | 52 | 瑞景华府 | 保华物业 |
| 21 | 金地城邦 | 星球物业 | 54 | 汇智苑 | 管家物业 |
| 22 | 阳光花苑 | 瑞豪物业 | 55 | 绿润名都 | 星球物业 |
| 23 | 华府御庭 | 通皋物业 | 56 | 水绘曦园 | 正大物业 |
| 24 | 盛泰名都 | 守望物业 | 57 | 学府雅居 | 守望物业 |
| 25 | 华府名庭 | 一鸣物业 | 58 | 文峰城市广场 | 江园物业 |
| 26 | 华府名庭二期 | 星球物业 | 59 | 翠湖苑 | 管家物业 |
| 27 | 汇金名邸 | 领航物业 | 60 | 亿联广场 | 富强物业 |
| 28 | 城建嘉园 | 皋城物业 | 61 | 颐和樾园 | 碧桂园物业 |
| 29 | 银座花园 | 保华物业 | 62 | 悦隽花园 | 新城悦物业 |
| 30 | 申港豪园 | 恒诺物业 | 61 | 艺景雅居 | 万科物业 |
| 31 | 丰华丽郡 | 亿升物业 | 62 | 星河湾 | 福润物业 | 第二小组 |
| 32 | 月星星悦府 | 威比物业 | 63 | 星雨华府 | 雨润物业 |
|  |  |  | 64 | 约克小镇 | 环中物业 |

（二）“三基本”服务老小区名单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **检查组** | **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **检查组** |
| 1 | 百岁苑 | 秀水社区 | 第四小组 | 20 | 蒲行新村9-18# | 蒲行社区 | 第四小组 |
| 2 | 文定苑 | 泰昊物业 | 21 | 皋南三、四组团 | 星球物业 |
| 3 | 武定苑 | 泰昊物业 | 22 | 花港新村 | 一品物业 |
| 4 | 秀水一、二区 | 秀水社区 | 23 | 集贤小区 | 华顺物业 |
| 5 | 陆桥苑 | 陆桥社区 | 24 | 绘园一区 | 锋创物业 |
| 6 | 蒲行苑三四五 | 爱我家物业 | 25 | 花苑一二三区 | 通皋物业 |
| 7 | 绘园三区 | 正大物业 | 26 | 皋南五组团 | 华顺物业 |
| 8 | 秀水三区 | 秀水社区 | 27 | 颐园一区 | 花园社区 |
| 9 | 华夏紫竹园 | 华顺物业 | 28 | 东皋一至六组团 | 永盛物业 |
| 10 | 紫竹园（长海渔村） | 华顺物业 | 29 | 靖海花园 | 一品物业 |
| 11 | 绘园二区（包括绘园二区、建工综合楼207#、新北商城） | 锋创物业 | 30 | 宏济苑 | 一品物业 |
| 31 | 锦绣一二三区 | 通皋物业 |
| 32 | 惠隆苑 | 华顺物业 |
| 12 | 百花苑一二区 | 一品物业 | 33 | 健康花苑 | 一品物业 |
| 13 | 春晖苑 | 正大物业 | 34 | 海北新村 | 城北社区 |
| 14 | 海宁苑 | 一品物业 | 35 | 健康东村 | 华顺物业 |
| 15 | 皋南一、二组团 | 臻诚物业 | 36 | 西皋新村 | 华顺物业 |
| 16 | 幸福新村 | 华顺物业 | 37 | 南景园 | 一品物业 |
| 17 | 蒲行一二区 | 爱我家物业 | 38 | 健康西村（含散居楼） | 一品物业 |
| 18 | 锦绣五、六区 | 通皋物业 | 39 | 皋北新村一至三组团 | 庆余社区 |
| 19 | 仙鹤新村  | 正大物业 | 40 | 交通工程队宿舍 | 一品物业 |

（三）如城街道及城南街道安置房名单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **检查组** | **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **检查组** |
| 1 | 宏坝A区 | 正大物业 | 第三小组 | 12 | 西城花园 | 正大物业 | 第六小组 |
| 2 | 绿杨新村西区 | 正大物业 | 13 | 司马嘉苑 | 通皋物业 |
| 3 | 绿杨新村东区 | 通城物业 | 14 | 志颐花园1区 | 通皋物业 |
| 4 | 东方花园安置区 | 正大物业 | 15 | 城市花园 | 贤宇物业 |
| 5 | 学府西苑 | 正大物业 | 16 | 中央花园（解放新村） | 通城物业 | 第二小组 |
| 6 | 东郡丽水B、C区 | 通城物业 | 17 | 纪庄小区 | 通皋物业 |
| 7 | 和谐家园南区 | 通城物业 | 18 | 惠政A区 | 飞越物业 |
| 8 | 和谐家园北区 | 通城物业 | 19 | 惠政B区（北） | 德成物业 |
| 9 | 紫光新村1、2期 | 通城物业 | 20 | 城南小区东区 | 幸福物业 |
| 10 | 城西新村 | 正大物业 | 第六小组 | 21 | 城南小区西区 | 通皋物业 |
| 11 | 丰锦苑 | 通皋物业 | 22 | 人才公寓 | 彬勇物业 |

（四）城北街道、城南街道商品房住宅小区名单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **检查组** | **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **检查组** |
| 1 | 秀水庭 | 锦诚物业 | 第一小组 | 13 | 中交美庐城 | 保华物业 | 第一小组 |
| 2 | 鑫品佳园 | 正大物业 | 14 | 万林明都城 | 嘉宝物业 |
| 3 | 上海嘉苑 | 德成物业 | 15 | 天瑞绿洲 | 星球物业 |
| 4 | 万豪臻品 | 福州金三桥物业 | 16 | 碧桂园（城北街道） | 碧桂园物业 |
| 5 | 西欧名邸 | 亨利物业 | 17 | 嘉和雅居 | 星球物业 |
| 6 | 新悦广场 | 采林物业 | 18 | 如意湾 | 德成物业 |
| 7 | 上海新城一二期 | 鸿阳物业 | 19 | 雍锦园东区 | 嘉宝物业 |
| 8 | 蓝湾景天 | 蓝湾物业 | 20 | 水绘绿源 | 新邦物业 |
| 9 | 上海花园 | 豪斯物业 | 21 | 御锦馨河城 | 荣新物业 | 第二小组 |
| 10 | 明昊和府 | 汇和物业 | 22 | 中南世纪城 | 中南物业 |
| 11 | 中央公园 | 郁金香物业 | 23 | 龙湖丽园 | 深圳特发物业 |
| 12 | 沪润星城 | 保利物业 | 24 | 龙游湖碧桂园 | 碧桂园物业 |

（五）其他各镇区商品房物业小区名单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **所属镇区** | **序号** | **小区名称** | **物业企业** | **序号** | **小区名称** | **物业企业** |
| 长江（第五小组） | 1 | 江城国际 | 宜居物业 | 6 | 森松花园 | 宏大物业 |
| 2 | 江风海韵 | 宏大物业 | 7 | 天顺花苑 | 子木物业 |
| 3 | 未来海岸 | 世邦泰和物业 | 8 | 锦江御园 | 玖利物业 |
| 4 | 豪天花苑 | 江园物业 | 9 | 学府御园 | 鸿福物业 |
| 5 | 金水苑 | 正大物业 | 10 | 金水华庭 | 鑫众物业 |
| 白蒲（第二小组） | 1 | 华盛名邸 | 正大物业 | 5 | 双宇综合楼 （溪园） | 标龙物业 |
| 2 | 惠蒲新世纪 | 正大物业 | 6 | 九龙湾 | 正大物业 |
| 3 | 惠蒲新世纪东区 | 正大物业 | 7 | 九龙溪畔 | 正大物业 |
| 4 | 兴蒲华庭 | 佳宏物业 |  |  |  |
| 搬经（第一小组） | 1 | 凤凰城 | 天一物业 |  |  |  |
| 2 | 水景花苑 | 吉祥物业  |  |  |  |
| 九华（第五小组） | 1 | 锦绣华庭 | 锦华物业 | 4 | 濠园小区 | 弘钜物业 |
| 2 | 九华车站小区 | 求实物业 | 5 | 明润华府 | 求实物业 |
| 东陈（第二小组） | 1 | 东郊花园 | 领航物业 | 3 | 雉东花苑左岸洋房 | 鸿福物业 |
| 2 | 米兰阳光 | 圣达物业 |  |  |  |
| 江安（第一小组） | 1 | 苏沪佳苑 | 普济物业 | 3 | 益多花园 | 滨江物业 |
| 2 | 滨江花苑 | 星球物业 | 4 | 滨江琦景 | 星球物业 |
| 下原（第五小组） | 1 | 景泰苑（下原车站小区） | 星球物业 | 3 | 御驾花苑3期 | 星球物业 |
| 2 | 吉祥苑 | 星球物业 |  |  |  |
| 石庄（第五小组） | 1 | 鸿悦华庭 | 华诚物业 |  |  |  |
| 丁堰（第二小组） | 1 | 丁西小镇 | 利恒物业 | 2 | 润泽嘉园 | 泰达物业 |
| 磨头（第一小组） | 1 |  建成丽园 | 乾成物业 | 3 | 金磨华庭 | 诚实物业 |
| 2 | 龙栖湾 | 凯龙物业 | 4 | 尚城花园 | 飞越物业 |
| 吴窑（第五小组） | 1 | 凯特港华尔登府邸 | 诚实物业 |  |  |  |

附件3

|  |
| --- |
|  街道（镇）2021年二季度物业服务项目评分表 |
| 序号 | 项目名称 | 物业公司 | 得分 |  | 序号 | 项目名称 | 物业公司 | 得分 |
| 1 |  |  |  | 31 |  |  |  |
| 2 |  |  |  | 32 |  |  |  |
| 3 |  |  |  | 33 |  |  |  |
| 4 |  |  |  | 34 |  |  |  |
| 5 |  |  |  | 35 |  |  |  |
| 6 |  |  |  | 36 |  |  |  |
| 7 |  |  |  | 37 |  |  |  |
| 8 |  |  |  | 38 |  |  |  |
| 9 |  |  |  | 39 |  |  |  |
| 10 |  |  |  | 40 |  |  |  |
| 11 |  |  |  | 41 |  |  |  |
| 12 |  |  |  | 42 |  |  |  |
| 13 |  |  |  | 43 |  |  |  |
| 14 |  |  |  | 44 |  |  |  |
| 15 |  |  |  | 45 |  |  |  |
| 16 |  |  |  | 46 |  |  |  |
| 17 |  |  |  | 47 |  |  |  |
| 18 |  |  |  | 48 |  |  |  |
| 19 |  |  |  | 49 |  |  |  |
| 20 |  |  |  | 50 |  |  |  |
| 21 |  |  |  | 51 |  |  |  |
| 22 |  |  |  | 52 |  |  |  |
| 23 |  |  |  | 53 |  |  |  |
| 24 |  |  |  | 54 |  |  |  |
| 25 |  |  |  | 55 |  |  |  |
| 26 |  |  |  | 56 |  |  |  |
| 27 |  |  |  | 57 |  |  |  |
| 28 |  |  |  | 58 |  |  |  |
| 29 |  |  |  | 59 |  |  |  |
| 30 |  |  |  | 60 |  |  |  |

附件4

|  |
| --- |
|  街道（镇）纳入考核物业项目名单增减表（信息变更表） |
| 序号 | 项目名称 | 物业公司 | 项目负责人 | 联系方式 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 说明：考核项目减少的，请在备注栏内说明理由；考核对象信息变更的，请在备注栏说明更新信息。 |

附件5

江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准

**（居住物业）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **标准内容** | **规定****分值** | **评分****细则** |
| 一、基础管理服务 | 26 |  |
| 物业项目资料 | 1.竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料； | 1 | 缺一项扣0.2分 |
| 2.共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料； |
| 3.供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件； |
| 4.物业质量保修文件和物业使用说明文件； |
| 5.物业管理区域划分证明。 |
| 承接查验手续 | 1.共用部位、共用设施设备查验记录； | 2 | 缺一项扣0.5分 |
| 2.共用部位、共用设施设备交接记录； |
| 3.物业承接查验协议； |
| 4 物业承接查验备案证明。 |
| 管理规约制度 | 1.临时管理规约； | 2 | 缺一项扣0.5分 |
| 2.管理规约和业主大会议事规则； |
| 3.（临时）管理规约和业主大会议事规则的内容符合法律法规的规定； |
| 4.临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过。 |
| 物业服务合同 | 1.前期物业服务合同； | 2 | 缺一项扣0.5分 |
| 2.物业服务合同； |
| 3.前期物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容； |
| 4.物业服务合同符合法律法规的规定，选聘物业服务企业的事项经业主大会表决通过。 |
| 专项维修资金制度 | 1.物业服务企业协助并配合制定维修资金使用方案； | 2 | 缺第1项扣2分，第2、3项不符合各扣0.5分 |
| 2.物业服务企业协助并配合组织实施方案，预算、列支、备案、施工及竣工验收有书面记录； |
| 3.物业服务企业无挪用维修资金、擅自扩大使用范围等违规行为。 |
| 管理服务制度 | 1.人力资源管理制度； | 2 | 缺一项扣0.2分 |
| 2.财务管理制度； |
| 3.合同管理制度； |
| 4.房屋维修养护管理制度； |
| 5.设施设备维修养护管理制度； |
| 6.秩序维护管理制度； |
| 7.环境清洁管理制度； |
| 8.园林绿化管理制度； |
| 9.收费管理制度； |
| 10.客户关系管理制度。 |
| 档案管理 | 1.房屋设施设备日常维修养护档案实现动态监管； | 1 | 一项不符合扣0.2分 |
| 2.业主信息档案实现动态管理； |
| 3.档案分类规范，查阅方便； |
| 4.档案使用登记手续完备； |
| 5.档案存放环境符合规定条件。 |
| 突发事件应急机制 | 1.制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案； | 3 | 一项不符合扣1分 |
| 2.制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案； |
| 3.应急预案定期演练，并有相应记录。 |
| 员工培训和企业形象 | 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； | 3 | 第1项不符合扣1分，第2、3、4、5项不符合各扣0.5分 |
| 2.专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等）； |
| 3.不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志； |
| 4.服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确； |
| 5.企业标识标牌体系完善，业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用。 |
| 客户服务管理 | 1.设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片及资格证书、服务电话； | 3 | 一项不符合扣0.5分 |
| 2.有专人负责接待客户来访，24小时受理客户信息； |
| 3.客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析； |
| 4.有客户回访制度和记录，投诉处理及时率100%，并按月进行统计分析； |
| 5.物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况； |  |
| 6.利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收益情况。 |  |
| 社区文化建设 | 1.社区文化建设有计划，有方案，有措施，有成效； | 2 | 一项不符合扣0.5分 |
| 2.采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养住户的公共道德意识和良好生活习惯； |
| 3.每年开展二次以上的文体娱乐活动，营造和谐的社区氛围； |
| 4.积极组织和参与社区志愿活动，开展社区精神文明建设。 |
| 沟通报告机制 | 1.对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关行政部门报告； | 3 | 一项不符合扣1分 |
| 2.主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络，共同协调解决物业管理中遇到的问题； |
| 3.协助业主大会筹备工作，建立与业主委员会定期沟通报告的工作例会制度，积极听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。 |
| 二、房屋共用部位管理 | 13 |  |
| 标识系统和维保资料 | 1.主出入口设有小区平面示意图； | 3 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.管理区域内交通标志引导指示牌规范清晰； |
| 3.小区组团、栋、单元（门）、户门以及配套公建标识规范清晰； |
| 4.建立房屋产权清册； |
| 5.房屋维修、保养记录完整； |
| 6.房屋使用功能完备，无安全隐患。 |
| 共用部位使用管理 | 1.共用场地、部位符合规划要求，无违章搭建现象； | 2 | 一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。 |
| 房屋外观状况 | 1.房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象； | 2 | 一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。 |
| 室外附加设施管理 | 1.室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，色彩风格统一； | 2 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定，手续齐全，样式、规格、色调、材质统一； |
| 3.空调、户外防盗网、晾晒架等安装牢固，管线整齐，美观大方，无安全隐患； |
| 4.发现安全隐患，及时告知或劝阻业主及相关当事人，并采取相应防范措施。 |
| 装饰装修管理 | 1.签订装饰装修管理服务协议； | 3 | 一项不符合扣0.6分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.书面告知业主及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示，装修现场的消防及安全防范措施得当； |
| 3.装修人员出入和装修施工时间有效控制，装修垃圾定点堆放，定时清运； |
| 4.专人每日巡视检查装修现场，及时劝阻和制止装修违规行为，制止无效的，书面报告业主委员会及有关部门； |
| 5.装修验收手续完备，装修档案保存完整。 |
| 日常巡视、检查与管理 | 1.每日巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录； | 1 | 一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面防水性能良好，进出有监管措施。 |
| 三、共用设施设备运行、维修和养护 | 21 |  |
| 共用设施设备管理和运行状况 | 1.设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确； | 4 | 一项不符合扣0.5分 |
| 2.建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标志齐全、规范； |
| 3.设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全； |
| 4.制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划； |
| 5.制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度； |
| 6.制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度； |
| 7.制定并实施专业外包合同全程监管制度； |
| 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。 |
| 室外共用管线、管道和道路管理 | 1.室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无架空管线； | 2 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.排水排污管道通畅； |
| 3.雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象； |
| 4.道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰。 |
| 设备机房管理 | 1.设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置； | 2 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确； |
| 3.机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀，防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求； |
| 4.设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内。 |
| 供电系统管理 | 1.管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整； | 2 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.受托管理高压供电设备的，变配电室安全警示牌配置齐全，检修检验和安全防护用具配置齐全，年检合格； |
| 3.后备电源设备定期检测，能够随时启用； |
| 4.公共照明正常，重要设备编号有序。 |
| 弱电系统管理 | 1.系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求； | 2 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整； |
| 3.摄像监控图像清晰，按规定时间保存信息备查； |
| 4.中央控制室管理实行24小时专人值班制度。 |
| 电梯系统管理 | 1.准用（合格）证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置； | 3 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.电梯维修保养合同规范，维保单位的条件符合规定； |
| 3.电梯机房通风、照明情况良好，配有平层标志线，专业工具齐全； |
| 4.电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画； |
| 5.电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整； |
| 6.电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，维修人员接到报修后20分钟内到达现场。 |
| 给排水系统管理 | 1.二次供水水质定期检测，符合卫生标准； | 2 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.给排水及中水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善； |
| 3.水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整； |
| 4.水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。 |
| 避雷系统管理 | 1.配置避雷设施位置平面图； | 1 | 一项不符合扣0.5分 |
| 2.避雷设施定期检查、维护，记录完整。 |
| 消防系统管理 | 1.消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置； | 3 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 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.消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养； |
| 4.消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整； |
| 5.安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目； |
| 6.区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。 |
| 四、公共秩序维护 | 12 |  |
| 秩序维护管理 | 1.实行封闭式管理的小区，对外来人员、车辆和物品进出实行管理； | 5 | 一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.监控设施和门禁系统运行良好，监控记录保存符合规定要求； |
| 3.安全监控室及主出入口实行24小时值班； |
| 4.秩序维护人员配置合理，岗位责任明确； |
| 5.安全标志设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施。 |
| 交通秩序管理 | 1.公示停车场管理规定和停车收费标准和紧急联系电话； | 4 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰； |
| 3.固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务； |
| 4.车辆进出发出入证，登记及时，记录完整； |
| 5.车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时； |
| 6.机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象，设有集中充电设施； |
| 7.停车场、库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导； |
| 8.发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。 |
| 消防安全管理 | 1.制定消防安全制度，消防安全操作规程； | 3 | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.实行消防安全责任制，明确消防安全责任人； |
| 3.消防中控室实行24小时专人值班制度，值班记录完整； |
| 4.消防安全定期巡视检查，消防安全隐患及时整改； |
| 5.定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训； |
| 6.消防演练每年不少于两次，积极动员业主参与。 |
| 五、环境管理服务 | 18 |  |
| 保洁服务 | 1.保洁人员配置合理，责任区域明确； | 10 | 一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准； |
| 3.垃圾实行分类管理，日产日清； |
| 4.保洁设施设备配置合理，工具台账完善； |
| 5.定期对保洁设施设备进行卫生消毒； |
| 6.管理区域内道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物； |
| 7.房屋共用部位及共用设施设备保持清洁； |
| 8.及时清理公共场地、道路的积雪、积水； |
| 9.防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录； |
| 10.对公共区域宠物活动实施有效管理。 |
| 绿化养护管理 | 1.绿化养护人员配置合理，责任区域明确； | 8 | 一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分 |
| 2.制定并落实绿化养护计划； |
| 3.绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善； |
| 4.醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理； |
| 5.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作； |
| 6.绿化作业安全防护措施得当； |
| 7.各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象； |
| 8.绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品。 |
| 六、创新、效益与业主评价 | 10 |  |
| 服务创新 | 1.建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作； | 4 | 一项不符合扣1分 |
| 2.建立并运行服务质量管理控制系统，运用先进管理工具实施物业服务全过程管控； |
| 3.制定并实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放； |
| 4.建立并推行新型商业模式，通过提供物业资产经营管理服务和住户生活配套服务等方式，满足业主的个性化需求。 |
| 经营效益 | 1.物业服务费收缴率达95%以上； | 2 | 一项不符合扣1分 |
| 2.项目两个年度以上持续盈利，经营状况良好。 |
| 业主满意 | 1.每年至少开展一次业主满意率调查，调查覆盖率不低于80%，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评； | 4 | 一项不符合扣1分 |
| 2.业主满意率应达95%以上； |
| 3.满意率调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定； |
| 4.调查和测评结果有书面报告并向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。 |

附件6

如皋市住宅老小区、安置房居住区实施基本物业服务项目考核评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 基本项目 | 考核内容 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
| 一 | 内部管理（20分） | 1.服务人员统一着装，持证上岗，佩戴标识，行为规范，举止文明，主动热情。 | 4 | 每有一项不符合扣1分。 |   |
| 2.建立各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施。 | 4 | 每有一项不符合扣0.5分。 |   |
| 3.对服务收费项目、标准进行公示，公示内容清晰易懂，收费行为规范。 | 4 | 没有公示的扣4分，公示内容不清晰扣1分，发现一起乱收费行为扣2分。 |   |
| 4.在服务显著区域公示服务电话，接受业主和使用人对报修、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。 | 4 | 符合4分，值班制度不符合扣1分，未设服务电话扣1，发现一处处理不及时扣0.5分，没有回访记录扣0.4分。 |   |
| 5.每年按规定公布年度资金的收支情况，要求真实、准确。 | 4 | 不符合不得分。 |   |
| 二 | 日常保洁（30分） | 1.环卫设施完备，无破损，定期清洗。 | 4 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |   |
| 2.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。 | 6 | 未实行责任制的扣2分，无专职清洁人员和责任范围的扣2分，未实行标准化保洁的扣0.5分。 |   |
| 3.垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。 | 4 | 每发现一处垃圾扣0.2分，未达到垃圾日产日清的扣1分，未定期进行卫生消毒、灭杀的扣0.5分。 |   |
| 4.小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。 | 5 | 每发现一处不符合扣0.4分。 |  |
| 5.房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。 | 5 | 每发现一处不符合扣0.4分。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 二 | 日常保洁（30分） | 6.小区内不得饲养家禽、家畜；饲养宠物等应当符合相关规定。 | 3 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 7.无乱设摊点、乱设广告牌和乱贴、乱画、乱堆放现象。 | 3 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |    |
| 三 | 维修维护（25分） | 1.共用配套设施完好，无随意改变用途。 | 3 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |   |
| 2.共用设施设备运行、使用及维护按规定要求,有记录，无事故隐患。 | 3 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 3.对业主违法搭建、违规装修等行为及时制止，并上报执法部门，有记录。 | 10 | 每发现一处不符合扣2分。 |  |
| 4.排污、排水管道畅通，无堵塞、积水、外溢现象。 | 5 | 每发现一处不符合扣1分。 |   |
| 5.路灯（楼道灯）明亮，道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。 | 4 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |   |
| 四 | 绿化养护（25分） | 1.花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。 | 9 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |   |
| 2.绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。 | 8 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |   |
| 3.绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；对业主擅自改变绿地使用用途的行为进行及时制止，上报执法部门，配合处理。 | 8 | 每发现一处不符合扣2分。 |   |
| 合计 | 100 |   |   |

备注：1、当年物业小区被评为或复评为市级以上示范物业管理项目的，给予加分。南通市级

加2分，省级加5分，国家级加10分；

 2、积极配合物业服务企业或行政主管部门开展查违拆违、保绿护绿等活动，成绩

突出的，考核组可酌情加2-5分。