

附件1

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 A级

小区名称:

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准 (总分100分)	得分
1	服务人员	1. 应佩戴统一标识, 宜统一着装。	符合得1分, 不符不得分	
2		2. 工作场所应标识清楚、整洁有序, 有专门接待区域。	符合得1分, 不符不得分	
3		3. 对业主(物业使用人)报修、求助、咨询、投诉等应及时处理, 并记录存档。	符合得1分, 不符不得分	
4		4. 每个小区至少1名物业服务项目经理; 不得同时兼任3个小区的物业项目经理; 更换项目经理的应当书面告知物业管理行政主管部门、社区、属地政府。	符合得3分, 不符每项扣1分	
5		5. 服务人员应持证上岗, 包含但不限于以下岗位(挂证不参与值班不得分):		
6		1. 项目经理应取得国家注册物业管理师资格, 或取得国家和省认可的职业资格;	有得1分, 没有扣1分	
7	2. 电梯管理员作业证;	有得1分, 没有扣1分		
8	3. 电工作业证(高、低压);	有得1分, 没有扣1分		
9	4. 消防控制室值班人员操作证;(必须实际参与值班) (中级操作员证或注册消防工程师证, 每本1分, 最高6分)	满4本得2分, 少于4本不得分		
10	6. 服务人员配置根据霍邱县住宅小区物业服务人员配置标准对照小区实有服务人员打分。	符合得5分, 不符不得分		
11	应急预案	1. 应对本物业管理区域内可能发生洪涝等自然灾害, 以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定应急预案。	有得0.5分, 没有不得分	
12		2. 应定期组织相关人员对应急预案进行培训, 每年组织不少于1次应急预案演练。(查看记录)	有培训演练得0.5分, 没有不得分	
13	档案资料	1. 物业服务企业应建立完善档案管理制度。明确保存期限和保密规定。	符合得1分, 不符不得分	
14		2. 有专门的档案资料室; 存放环境整洁、安全, 防潮、防蛀; 指定专人定期收集整理、归档保管档案资料; 对业主资料保密实行“一户一档”动态管理。	符合一项加0.5分, 不符不得分	
15		3. 物业服务档案应涵盖物业基础资料、业主(物业使用人)资料、物业服务企业日常运行管理资料和信用资料等:	分类成册得0.5分, 无扣0.5分	
16		物业基础资料: 主要包括物业权属资料、技术资料 and 验收资料; 业主(物业使用人)资料: 主要包括房屋产权证及购房合同复印件、业主身份资料、联系方式;	齐全完整得0.5分, 无扣0.5分	
17	物业服务企业日常运行管理资料和信用资料主要包括: 房屋共用部位及共用设施设备的运行、维修、服务记录和行政管理等资料。	齐全完整得0.5分, 无扣0.5分		
18	4. 物业服务企业对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。	符合得0.5分, 不符不得分		
19	标识管理	1. 物业服务企业应对房屋指示标识、设施设备(区域)标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护, 并做好记录。	有记录得0.5分, 无不得分	
20		2. 房屋指示标识: (重点查看总平面图和楼幢标识有无及完好状况)	符合得0.5分, 不符不得分	
21		3. 设施设备(区域)标识: (重点查看安全出口指示灯有无及工作状态)	符合得0.5分, 不符不得分	
22		4. 道路交通标识: (重点查看方向引导标识有无及完好状况)	符合得0.5分, 不符不得分	
23		5. 安全警示标识: 如“有电危险”、“小心碰头”、“危险, 请勿攀爬”、“正在维修”等; (重点查看消防风机、配电箱、燃气柜)	符合得0.5分, 不符不得分	
24		6. 公益标识: “节约用水”、“禁止吸烟”、“爱护花草, 请勿践踏”、“垃圾分类海报”等。	符合得0.5分, 不符不得分	
25		7. 消防安全标识: 如“消火栓(箱)”、“火警电话”、“紧急出口”、“防护门请保持关闭”等; (重点查看防火门平日常闭标识及状态)	符合得0.5分, 不符不得分	
26	承接查验	1. 建设单位应当在物业交付使用15日前, 与选聘的物业服务企业完成承接查验工作。	查阅文件, 符合得1, 不符扣1分	
27		2. 签订物业承接查验协议, 确认查验结果, 应明确存在问题、约定解决方法及时限、双方权利义务、违约责任。	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
28		3. 物业共用部位及共用设施设备, 各类图纸资料交接记录完整, 双方签字确认。	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
29		4. 物业服务企业应在物业交接后30日内, 将物业承接查验情况向县物业管理行政主管部门办理备案手续。	符合得1分, 不符扣1分	
30	更迭物业	1. 原物业服务合同解除或终止时, 应按照法律法规规定和合同约定向业委会或其他代管单位移交《安徽省物业管理条例》第六十三条规定的资料和财物。	移交得0.5分, 未移交扣0.5分	
31		2. 新老物业应当做好物业管理交接工作。(交接手续齐全、资料完整、签字确认)	符合得1分, 不符扣1分	
32	一般规定	1. 物业服务企业应设置客服接待场所, 保持场所整洁有序。	符合得0.5分, 不符不得分	
33		2. 物业服务企业应在接待场所公示服务电话, 悬挂或张贴物业服务企业资质证书、项目经理照片, 公示物业服务内容、收费标准等有关信息。	有得0.5分, 没有扣0.5分	
34	客户服务等级规定	1. 物业服务客服接待场所专人接待时间应不低于12小时/工作日、8小时/节假日。 (查看值班记录)	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
35		2. 物业服务企业应建立报修管理制度。 (查阅资料, 内容符合等级标准为合格)	合格得1分, 不合格扣1分	
36		3. 物业服务企业进行维修与回访, 应符合下列要求: (查看报修、维修与回访记录)		
37		1. 紧急维修: 20分钟内到达现场。组织或协助有关单位进行抢修, 如不能及时抢修完成的, 应采取应急措施, 并告知业主(物业使用人);	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
38		2. 一般维修: 2日内修复;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
39	3. 业主报修的, 物业服务回访率达100%; 维修满意率达90%以上。	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
40	4. 物业服务企业对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉, 应在1个工作日内进行答复。 (查看登记记录)	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
41	5. 业主(物业使用人)对物业服务满意率应在80%以上。有业委会的小区满意率交由业委会调查统计; 无业委会的由考核组人员现场随机抽查100户业主。	符合得1分, 不符扣1分		
41	共用部位管	1. 物业服务企业应制定房屋共用部位维修养护管理制度, 建立台账, 保持检查和维修养护记录完整。	查看记录, 符合得1分, 不符扣1分	
42		2. 物业服务企业应于年末制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案。	查看资料, 符合得1分, 不符扣1分	
43		3. 室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手应保持完好。地坪、地砖应保持基本平整。	观察符合得0.5分, 不符不得分	
44	服务等级	1. 应检查外墙面、屋檐等, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录。检查频次应不低于每月1次。		
45		2. 应检查房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录。检查频次应不低于每周巡查1次。	查看共用部位维修养护管理制度, 制定服务标准跟本服务等级规定相符, 在检查记录、维修保养记录中能严格	

附件1

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 A级

小区名称:	考核日期:		
46	等级规定	3.应检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚,室外屋面、散水等,按照责任范围进行维修养护,做好记录。检查频次应不低于每月1次。	执行服务等级规定的,每符合一项得0.5分,不符扣0.5分。
47		4.巡查装修现场频次应不低于每日2次(装修现场动用明火应每2小时巡查1次)。	
48	一般规定	1.物业服务企业应制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。做好登记统计记录。(查阅资料)	符合得1分,不符扣1分
49		2.物业服务企业应妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定,对有关设施设备进行维护保养和巡查,并保存记录,按时归档。	查看台账记录,符合得1分,不符扣1分
50		4.物业服务企业应根据年度综合检查结果,编制下年度日常维护保养工作计划和方案。(年度考核)	查看资料,符合得0.5分,不符扣0.5分
51		5.物业服务企业应按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测,取得合格证,并做好记录。(年度考核)	查看资料,符合得0.5分,不符扣0.5分
52		6.设备机房管理应符合下列要求:	现场查看电梯、消防、配电房等机房
53		1 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书;	符合得0.5分,不符扣0.5分
54		2 设施设备标识、标牌齐全;警示标志明显;	符合得0.5分,不符扣0.5分
55		3 机房须关闭门锁。非工作人员未经允许不得进入,经批准进入人员须登记;	符合得0.5分,不符扣0.5分
56		4 机房温度、湿度符合相关规定,配置应急照明设施;(配备温度、湿度仪,空调应开尽开)	符合得0.5分,不符扣0.5分
57		5 在明显易取位置配备消防灭火器材,并定期检查器材完好情况;	符合得0.5分,不符扣0.5分
58	6 规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板;	符合得0.5分,不符扣0.5分	
59	7 机房内不堆积杂物,保持清洁;	符合得0.5分,不符扣0.5分	
60	8 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后,组织专项检查并做好记录。	有完整记录得0.5分,无不得分	
61	7.物业服务企业应定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告,并在物业管理区域内公告。(年度考核)		
62	电梯系统管理	1.按照“一梯一档”要求建立电梯安全技术档案并记录详实规范。(重点查阅有效维保合同、年度安全检测报告、合格证)	查看记录,符合得0.5分,不符不得分
63		2.对电梯维保单位保养工作进行监督,保存相关记录。维保人员、电梯安全员要在保养记录上签字确认。	查看记录,符合得0.5分,不符不得分
64		3.应积极宣传电梯安全使用知识,在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》,公布应急服务电话。	现场查看,符合得0.5分,不符扣0.5分
65		4.应保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通、监控功能完好。	现场查看,符合得0.5分,不符扣0.5分
66	消防系统管理	1.消防控制室值班人员应持证上岗,会处理各类报警信息;在显著位置张贴管理制度、应急预案,备存应急消防物资。(应持证人数与实际不符、不会操作不得分)	查看资料,符合得0.5分,不符扣0.5分
67		2.应保持消防设施设备系统名称和编号完备、消防专用工具配置齐全、摆放规范。	查看资料,符合得0.5分,不符不得分
68		3.灭火器、消防水带等消防设备、物资应配备齐全;防火门应常闭,闭门器能自动灵活关闭;疏散通道严禁堆放杂物。	现场查看,符合得1分,不符扣1分
69		4.应保持火灾报警系统和联动装置完好并处于规定控制状态。	现场查看,符合得0.5分,不符扣0.5分
70	共用设施设备管理	5.物业服务企业应按消防安全管理有关规定,对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护,发现问题及时整改,确保设施设备完好,可随时启用。(现场检测系统功能)11项	每项符合得0.5分,不符扣0.5分
71		6.物业服务企业应当按照标准对消防车道、消防登高面等划定标识,对外保温材料、消防设施维保单位等按规定公示。	现场查看,符合得0.5分,不符不得分
72		1.物业公司应保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁,安装溢流管口防护网,定期检查保养附属配件。(主要是老小区非供水管直连二次加压设备)	现场查看,符合得0.5分,不符扣0.5分
73	给排水系统管理	2.物业公司应对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次,并对水质进行化验,水质应符合生活饮用水卫生标准。	现场查看,符合得0.5分,不符不得分
74		3.物业公司应对污水提升泵定期检查保养,雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理。	查看记录,符合得0.5分,不符不得分
75		4.物业公司应对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆,对损坏井盖及时更换。	现场查看,符合得0.5分,不符不得分
76	5.物业公司应检查雨水管道、窨井等部位,视情况进行疏通,保持排水畅通。检查清理频次应不低于每月检查1次,窨井每半年清理1次,排水沟每月清理1次;	查看记录,符合得0.5分,不符扣0.5分	
77	供电系统	1.物业公司应保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全,定期送检,检验报告存档备查。(部分小区配电房未移交供电公司属开发商自管)	查看记录,符合得0.5分,不符不得分
78		2.物业公司对路灯、楼梯灯、草坪(庭院)灯等公共照明维护保养,应不低于每天检查1次。发现损坏,1个工作日修复。	查看记录,符合得0.5分,不符扣0.5分
79	安全技术防范系统	1.物业公司应保持安防设施设备24小时运转正常,画面完整、清晰,实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于30天。	查看记录,符合得1分,不符扣1分
80		2.物业公司应定期对安防各分系统进行维护保养,并不低于下列要求:	
81		1 各分系统功能性检查每周2次;	查看维护保养记录,符合要求且各分系统无问题每项得0.5分,不符扣0.5分每项
82		2 各分项系统电源与接线清洁检查每月2次;	
83	3 电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整,摄像云台润滑,解码器防雨罩除尘、接线检查:每季度2次;		
84	4 电源接线绝缘、接地检查:每年2次。		
85	道路设施	1.物业公司应设置道路交通标志,保持标识规范、明显、清晰。	符合得0.5分,不符扣0.5分
86		2.物业公司应定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子,保持其完好。	无损坏得0.5分,损坏未修扣0.5分
87		3.物业服务企业应定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库(人防工程)、非机动车车棚等设施进行检查。检查频次应不低于每月2次。	查看记录,符合标准得0.5分,不符没分
88	一般规定	1.物业服务企业应制定公共秩序维护制度。	查看资料符合规定要求,记录完整得2分
89		2.秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能,熟悉物业管理区域环境,劝告或制止影响正常生活秩序的行为,各项记录完整。	符合得0.5分,不符扣0.5分
90		3.监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后,秩序维护人员应立即赶到现场处理。(处置人员要将现场情况反馈至监控室记录完整为符合)	符合得0.5分,不符扣0.5分
91	公共秩序	1.秩序维护人员应劝阻拾荒者、小商贩等进入封闭的住宅区内,对装饰装修人员实行临时出入证管理。	符合得0.5分,不符扣0.5分
92		2.物业公司应对大宗物品出门实行登记管理。	符合得0.5分,不符扣0.5分

附件1

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 A级

小区名称:

考核日期:

序号	考核类别	考核内容	评分标准	备注	
93	公共秩序管理	3. 物业公司应根据物业管理区域特点, 设定合理巡逻路线, 巡逻时发现异常情况应及时处置并做好记录。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
94		4. 物业公司应在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口值守应有专人24小时值守, 主出入口立岗时间不少于6小时。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
95		5. 秩序维护人员应按规定的时间和路线进行巡逻, 发现异常情况, 应及时处理。每天巡逻不低于10次。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
96	消防管理	1. 应建立消防组织, 落实消防安全责任制, 指定消防安全负责人, 逐级逐岗明确消防安全职责。(消防安全五实N岗体系完备, 责任落实到位为合格)	查看资料, 符合得1分, 不符扣1分		
97		2. 应制定消防管理、防火检查、隐患整改制度并落实。(查看消防值班工作记录、消防控制室值班记录, 无记录或不实不得分)	制定得0.5分, 未制定扣0.5分		
98		3. 消防控制室值班人员对警情处置相关业务知识掌握熟练, 处置合理规范, 记录完整。(通过查阅记录和现场提问, 记录不完整准确, 应答不合理流畅, 为不合格)	符合得1分, 不符合扣1分		
99		4. 应对火灾自动报警、自动灭火系统等自动消防设施定期委托第三方维修保养。(企业自身具备资质亦可自行保养)(查阅记录, 无维保记录或记录不实、不完整为不符合)	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
100		5. 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测, 确保完好有效。(查阅记录, 年内未进行全面检测, 或无检测合格报告为不合格。年度考核时, 现场测试系统功能)	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
101		6. 应建立微型消防站, 配备人员和装备, 每年组织开展不少于1次消防演练, 定期开展消防安全宣传教育。(现场核查, 队伍完整, 工作有实际效果合格)	符合各得1分, 不符扣1分		
102		7. 物业服务企业应开展每日防火巡查和每月防火检查, 及时做好工作记录留存, 档案齐全。(查看记录, 记录完整准确全面为合格)	符合各得1分, 不符各扣1分		
103	车辆管理	1. 物业公司应按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 规定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 规范车位标识。	符合得0.5分, 不符不得分		
104		2. 物业服务企业应对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证(卡)出入。(查看车辆进入登记本, 信息真实记录完整为符合)	符合得1分, 不符不扣分		
105		3. 物业服务企业不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。	合规得0.5分, 不合每一处扣0.5分		
106	一般规定	1. 物业服务企业应制定环境卫生管理制度。(查阅资料, 明确保洁服务标准、规定保洁频次和要求、制定保洁计划)	合格得1分, 不合格扣1分		
107		2. 物业服务企业应实行公共区域卫生清洁责任制。(查看制度, 责任落实明确为合格)	合格得0.5分, 不合格不得分		
108		3. 物业服务企业应设置专人对环境卫生质量进行监督检查, 每日抽查不少于1次。一个月内应检查到所有单元楼层, 并完整记录检查情况。(查看每月抽查记录结果, 内容完整真实为合格)	合格得1分, 不合格不得分		
109		4. 物业服务企业应配置可密闭式垃圾收集容器, 设置分类标识, 按单元设置垃圾桶, 合理设置果皮箱。	符合得0.5分, 不符不得分		
110	环境卫生管理	1. 物业服务企业对住宅楼门厅进行保洁, 应不低于每日清扫、清拖1次地面; 每日擦拭1次信报箱; 每周擦拭1次门厅玻璃、墙面。	查阅环境卫生管理资料, 制定的保洁服务标准跟服务等级规定相符, 在保洁工作中严格执行服务等级标准, 且业主未投诉环境卫生与服务等级标准不一致的, 每符合一项得0.5分, 不符扣0.5分每项		
111		2. 物业服务企业对楼道、楼梯进行保洁, 应不低于每日清扫、每周清拖1次楼道、楼梯; 每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓(箱)、指示牌等共用设施; 每月除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。			
112		3. 物业服务企业对电梯进行保洁, 应不低于每日擦拭1次电梯轿厢门、面板, 清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢, 每周护理1次; 每月养护1次石材装饰的电梯轿厢。			
113		4. 物业服务企业对楼外道路进行保洁, 应每日进行清扫, 保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等。			
114		5. 物业服务企业对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁, 应不低于每日清洁1次; 每半月清洗消毒1次; 设施保持干净, 无污渍、锈迹。			
115		6. 物业服务企业对天台屋面进行保洁, 应不低于每月清理1次。			
116		7. 物业服务企业对车库进行保洁, 应不低于每日巡视保洁2次, 每周全面清扫1次地面。每周清洁1次车库内公共设施设备, 每月清理1次排水沟。			
117		8. 物业服务企业对绿地进行保洁, 应不低于每日巡视保洁2次, 目视无垃圾杂物。			
118		9. 物业服务企业对水景进行保洁, 应不低于喷水池每日打捞1次杂物; 人工湖每周打捞1次杂物。			
119		10. 物业服务企业对垃圾进行收集、清运, 应符合下列要求: 1 生活垃圾应分类收集;		符合得0.5分, 不符不得分	
120		2 垃圾收容器应及时清倒, 垃圾不外露;		符合得0.5分, 不符扣0.5分	
121	3 每日至少清运1次生活垃圾, 不乱堆乱倒;	符合得0.5分, 不符扣0.5分			
122	4 配备专用垃圾清运车清运的, 封闭运输, 垃圾不外露、不遗洒;	符合得0.5分, 不符扣0.5分			
123	5 应指定位置堆放装饰装修建筑垃圾, 定时清运。	符合得0.5分, 不符扣0.5分			
124	11. 物业服务企业对垃圾收集容器进行保洁, 应不低于垃圾收集容器夏季每周清洗1次; 其它季节每周清洗1次、每2日清洁外表面1次。	干净得0.5分, 脏桶扣0.5分每个			
125	一般规定	1. 物业服务企业应制定绿化管理规章制度, 建立园林设施管理档案。(查阅未制定绿化养护管理制度或方案和计划、无绿化养护计划或计划未实施为不符合)	符合得1分, 不符不得分		
126		2. 物业服务企业应设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志。(现场检查)	符合得0.5分, 不符不得分		
127	绿化养护	1. 对绿化进行养护, 应不低于下列要求: 各类花草树木生长旺盛, 叶色正常; 乔、灌木保存率95%以上, 栽(补)植成活率95%以上; 木本花卉种轮轮廓清晰, 整齐美观, 高低搭配合理, 疏密均匀; 草坪覆盖率95%以上, 生长旺盛, 生长季节不枯黄, 无杂草、斑秃; 绿篱和造型植物外形美观, 无断垄。	查阅绿化养护管理制度, 制定的养护标准跟服务等级规定相符, 经现场观察, 绿化各项指标符合服务等级标准的, 每项得0.5分, 不符扣0.5分每项		
128		2. 对灌木、乔木进行修剪, 应不低于下列要求: 适时修剪, 乔、灌木树冠整齐美观; 草坪、绿篱、造型植物每年普修4遍以上; 草屑及时清理, 草坪常年保持平整、边缘清晰, 丛、草高度适度。			
129		3. 物业服务企业对绿化进行灌溉、施肥, 应不低于下列要求: 按植物品种、生长状况、土壤条件, 适时、适量施肥; 年普施基肥1遍, 花灌木追肥2遍, 满足植物生长需要; 常年保持有效供水, 草坪充分生长, 低洼处及时整平, 保持排水通畅。			
130		4. 物业服务企业对绿化进行补植补种, 应符合下列要求: 树木缺株尽早补植, 行道树无缺株; 补植的树木选用原树种, 规格近似; 草地空秃地段及时补植。			
131		5. 物业服务企业进行病虫害防治, 应符合下列要求: 防治措施到位, 效果显著; 平均病虫害株数不超过10%; 草坪无明显病斑, 禁用高毒或强烈刺激性的农药; 喷洒药物前应有告示。			
132	物业服务	1. 物业服务收费应遵循合理、公开以及费用与服务质量、服务水平相适应的原则。(在物业管理区域内的显著位置公开公示)	公开得1分, 未公开扣1分		
133		2. 实行政府指导价的物业服务收费实行服务价格登记制度。收费前, 应到当地价格主管部门办理《服务价格登记证》, 亮证收费, 收费时使用税务票据。	合规得1分, 不合规扣1分		
134		3. 禁止违法催缴物业费。物业公司有非法催缴物业费的行为或被投诉的, 经查实, 记入动态考核登记表。			

附件1

小区名称:		霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 A级	考核日期:
135	文明创建 与社区 共建共治	1. 物业公司组织社区文化活动宜有计划、方案和记录。(查阅文件,无社区文化活动的计划、方案、活动实施记录为不符合)	符合得0.5分,不符不得分
136		2. 物业公司配合社居委开展文明创建宣传活动;业主应积极响应,落实政府部门要求。(询问观察:物业公司未开展创建宣传活动、业主不能响应落实要求为不符合)	符合得2分,不符不得分
137		3. 物业公司积极组织业主开展社区志愿活动,开展社区精神文明建设。(查阅文件,未组织业主开展社区志愿活动为不符合)	符合得0.5分,不符不得分
138		4. 在社区党组织的推动下,组建小区党支部、物业党支部的,物业公司积极履职尽责。(物业公司成立党支部的享受加分)	符合加2分,不符不得分
139		5. 社区、业主委员会、物业公司建立党建联席会议制度,定期召开工作会议。(建立联席会议、定期召开会议、会议记录完备符合加分)	符合加1分,不符不得分
140	安全工作一票否决	1. 建筑消防设施严重损坏或不能发挥作用(如消火栓无水等); 2. 小区内电动自行车占用楼梯走道、消防车登高作业面或者飞线充电情况普遍,物业管理公司未能采取合理有效措施管理,放任自流的。	

小区名称：

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 B级

考核日期：

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准(总分100分)	得分
1	服务人员	1. 应佩戴统一标识, 宜统一着装。	符合得1分, 不符不得分	
2		2. 工作场所应标识清楚、整洁有序, 有专门接待区域。	符合得1分, 不符不得分	
3		3. 对业主(物业使用人)报修、求助、咨询、投诉等应及时处理, 并记录存档。	符合得1分, 不符不得分	
4		4. 每个小区至少1名物业服务项目经理; 不得同时兼任3个小区的物业项目经理; 更换项目经理的应当书面告知物业管理行政主管部门、社区、属地政府。	符合得3分, 不符每项扣1分	
5		5. 服务人员应持证上岗, 包括但不限于以下岗位(挂证不参与值班不得分):		
6		1. 项目经理应取得国家注册物业管理师资格, 或取得国家和省认可的职业资格;	有得1分, 没有扣1分	
7		2. 电梯管理员作业证;	有得1分, 没有扣1分	
8		3. 电工作业证(高、低压);	有得1分, 没有扣1分	
9		4. 消防控制室值班人员操作证;(必须实际参与值班) (中级操作员证或注册消防工程师证, 每本1分, 最高6分)	满4本得2分, 少于4本不得分	
10		6. 服务人员配置根据霍邱县住宅小区物业服务人员配置标准对照小区实有服务人员打分。	符合得5分, 不符不得分	
11	应急预案	1. 应对本物业管理区域内可能发生洪涝等自然灾害, 以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定应急预案。	有得0.5分, 没有不得分	
12		2. 应定期组织相关人员对应急预案进行培训, 每年组织不少于1次应急预案演练。(查看记录)	有培训演练得0.5分, 没有不得分	
13	档案资料	1. 物业服务企业应建立完善档案管理制度。明确保存期限和保密规定。	符合得1分, 不符不得分	
14		2. 有专门的档案资料室; 存放环境整洁、安全, 防潮、防蛀; 指定专人定期收集整理、归档保管档案资料; 对业主资料保密实行“一户一档”动态管理。	符合一项加0.5分, 不符不得分	
15		3. 物业服务档案应涵盖物业基础资料、业主(物业使用人)资料、物业服务企业日常运行管理资料和信用资料等:	分类成册得0.5分, 无扣分	
16		物业基础资料: 主要包括物业权属资料、技术资料 and 验收资料; 业主(物业使用人)资料: 主要包括房屋产权证及购房合同复印件、业主身份资料、联系方式;	齐全完整得0.5分, 无扣分	
17		物业服务企业日常运行管理资料和信用资料主要包括: 房屋共用部位及共用设施设备的运行、维修、服务记录和行政管理等资料。	齐全完整得0.5分, 无扣0.5分	
18		4. 物业服务企业对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。	符合得0.5分, 不符不得分	
19	标识管理	1. 物业服务企业应对房屋指示标识、设施设备(区域)标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护, 并做好记录。	有记录得0.5分, 无不得分	
20		2. 房屋指示标识: (重点查看总平面图和楼幢标识有无及完好状况)	符合得0.5分, 不符不得分	
21		3. 设施设备(区域)标识: (重点查看安全出口指示灯有无及工作状态)	符合得0.5分, 不符不得分	
22		4. 道路交通标识: (重点查看方向引导标识有无及完好状况)	符合得0.5分, 不符不得分	
23		5. 安全警示标识: 如“有电危险”、“小心碰头”、“危险, 请勿攀爬”、“正在维修”等; (重点查看消防风机、配电箱、燃气柜)	符合得0.5分, 不符不得分	
24		6. 公益标识: “节约用水”、“禁止吸烟”、“爱护花草, 请勿践踏”、“垃圾分类海报”等。	符合得0.5分, 不符不得分	
25		7. 消防安全标识: 如“消火栓(箱)”、“火警电话”、“紧急出口”、“防护门请保持关闭”等; (重点查看防火门平日常闭标识及状态)	符合得0.5分, 不符不得分	
26	承接查验	1. 建设单位应当在物业交付使用15日前, 与选聘的物业服务企业完成承接查验工作。	查阅文件, 符合得1分, 不符扣1分	
27		2. 签订物业承接查验协议, 确认查验结果, 应明确存在问题、约定解决方法及时限、双方权利义务、违约责任。	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
28		3. 物业共用部位及共用设施设备, 各类图纸资料交接记录完整, 双方签字确认。	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
29		4. 物业服务企业应在物业交接后30日内, 将物业承接查验情况向县物业管理行政主管部门办理备案手续。	符合得1分, 不符扣1分	
30	更迭物业	1. 原物业服务合同解除或终止时, 应按照国家法律法规规定和合同约定向业委会或其他接管单位移交《安徽省物业管理条例》第六十三条规定的资料和财物。	移交得0.5分, 未移交扣0.5分	
31		2. 新老物业应当做好物业管理交接工作。(交接手续齐全、资料完整、签字确认)	符合得1分, 不符扣1分	
32	客户服务	1. 物业服务企业应设置客服接待场所, 保持场所整洁有序。	符合得0.5分, 不符不得分	
33		2. 物业服务企业应在接待场所公示服务电话, 悬挂或张贴物业服务企业资质证书、项目经理照片, 公示物业服务内容、收费标准等有关信息。	有得0.5分, 没有扣0.5分	
34		1. 物业服务客服接待场所专人接待时间应不低于10小时/工作日、4小时/节假日。 (查看值班记录)	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
35		2. 物业服务企业应建立报修管理制度。 (查阅资料, 内容符合等级标准为合格)	合格得1分, 不合格扣1分	
36		3. 物业服务企业进行维修与回访, 应符合下列要求: (查看报修、维修与回访记录)		
37		1. 紧急维修: 20分钟内到达现场。组织或协助有关单位进行抢修, 如不能及时抢修完成的, 应采取应急措施, 并告知业主(物业使用人);	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
38		2. 一般维修: 2日内修复;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
39		3. 业主报修的, 物业服务回访率达100%; 维修满意率达90%以上。	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
40	4. 物业服务企业对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉, 应在1个工作日内进行答复。 (查看登记记录)	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
41	5. 业主(物业使用人)对物业服务满意率应在80%以上。有业委会的小区满意率交由业委会调查统计; 无业委会的由考核组人员现场随机抽查100户业主。	符合得1分, 不符扣1分		
42	共用	1. 物业服务企业应制定房屋共用部位维修养护管理制度, 建立台账, 保持检查和维修养护记录完整。	查看记录, 符合得1分, 不符扣1分	
43		2. 物业服务企业应于年末制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案。	查看资料, 符合得1分, 不符扣1分	
44		3. 室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手应保持完好。地坪、地砖应保持基本平整。	观察符合得0.5分, 不符不得分	

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 B级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准(总分100分)	得分
44	部位管理 服务等级规定	1.应检查外墙面、屋檐等,按照责任范围进行维修养护,做好记录。检查频次应不低于每季度1次。	查看共用部位维修养护管理制度,制定服务标准跟本服务等级规定相符,在检查记录、维修保养记录中能严格执行服务等级规定的,每符合一项得0.5分,不符扣0.5分。	
45		2.应检查房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等,按照责任范围进行维修养护,做好记录。检查频次应不低于每周巡查1次。		
46		3.应检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚,室外屋面、散水等,按照责任范围进行维修养护,做好记录。检查频次应不低于每季度2次。		
47		4.巡查装修现场频次应不低于每日1次(装修现场动用明火应每2小时巡查1次)。		
48	一般规定	1.物业服务企业应制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。做好登记统计记录。(查阅资料)	符合得1分,不符扣1分	
49		2.物业服务企业应妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定,对有关设施设备进行维护保养和巡查,并保存记录,按时归档。	查看台账记录,符合得1分,不符扣1分	
50		4.物业服务企业应根据年度综合检查结果,编制下年度日常维护保养工作计划和方案。(年度考核)	查看资料,符合得0.5分,不符扣0.5分	
51		5.物业服务企业应按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测,取得合格证,并做好记录。(年度考核)	查看资料,符合得0.5分,不符扣0.5分	
52		6.设备机房管理应符合下列要求:	现场查看电梯、消防、配电房等机房	
53		1 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书;	符合得0.5分,不符扣0.5分	
54		2 设施设备标识、标牌齐全;警示标志明显;	符合得0.5分,不符扣0.5分	
55		3 机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入,经批准进入人员须登记;	符合得0.5分,不符扣0.5分	
56		4 机房温度、湿度符合相关规定,配置应急照明设施;(配备温度、湿度仪,空调应开尽开)	符合得0.5分,不符扣0.5分	
57		5 在明显易取位置配备消防灭火器材,并定期检查器材完好情况;	符合得0.5分,不符扣0.5分	
58		6 规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板;	符合得0.5分,不符扣0.5分	
59		7 机房内不堆积杂物,保持清洁;	符合得0.5分,不符扣0.5分	
60		8 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后,组织专项检查并做好记录。	有完整记录得0.5分,无不得分	
61	7.物业服务企业应定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告,并在物业管理区域内公告。(年度考核)			
62	电梯系统管理	1.按照“一梯一档”要求建立电梯安全技术档案并记录详实规范。(重点查阅有效维保合同、年度安全检测报告、合格证)	查看记录,符合得0.5分,不符不得分	
63		2.对电梯维保单位保养工作进行监督,保存相关记录。维保人员、电梯安全员要在保养记录上签字确认。	查看记录,符合得0.5分,不符不得分	
64		3.应积极宣传电梯安全使用知识,在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》,公布应急服务电话。	现场查看,符合得0.5分,不符扣0.5分	
65		4.应保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通、监控功能完好。	现场查看,符合得0.5分,不符扣0.5分	
66	消防系统管理	1.消防控制室值班人员应持证上岗,会处理各类报警信息;在显著位置张贴管理制度、应急预案,备存应急消防物资。(应持证人数与实际不符、不会操作不得分)	查看资料,符合得0.5分,不符扣0.5分	
67		2.应保持消防设施设备系统名称和编号完备、消防专用工具配置齐全、摆放规范。	查看资料,符合得0.5分,不符不得分	
68		3.灭火器、消防水带等消防设备、物资应配备齐全;防火门应常闭,闭门器能自动灵活关闭;疏散通道严禁堆放杂物。	现场查看,符合得1分,不符扣1分	
69		4.应保持火灾报警系统和联动装置完好并处于规定控制状态。	现场查看,符合得0.5分,不符扣0.5分	
70	5.物业服务企业应按消防安全管理有关规定,对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、(现场查看表面完好情况)疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维修,发现问题及时整改,确保设施设备完好,可随时启用。(现场检测系统功能)11项	每项符合得分0.5分,不符扣0.5分		
71	6.物业服务企业应当按照标准对消防车道、消防登高面等划定标识,对外保温材料、消防设施维保单位等按规定公示。	现场查看,符合得0.5分,不符不得分		
72	给排水系统管理	1.物业公司应保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁,安装溢流管口防护网,定期检查保养附属配件。(主要是老小区非供水管直连二次加压设备)	现场查看,符合得0.5分,不符扣0.5分	
73		2.物业公司应对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次,并对水质进行化验,水质应符合生活饮用水卫生标准。	现场查看,符合得0.5分,不符不得分	
74		3.物业公司应对污水提升泵定期检查保养,雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理。	查看记录,符合得0.5分,不符不得分	
75		4.物业公司应对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆,对损坏井盖及时更换。	现场查看,符合得0.5分,不符不得分	
76	5.物业公司应检查雨水管道、窨井等部位,视情况进行疏通,保持排水畅通。检查清理频次应不低于每季度检查1次,窨井每半年清理1次,排水沟每2月清理1次;	查看记录,符合得0.5分,不符扣0.5分		
77	供电系统	1.物业公司应保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全,定期送检,检验报告存档备查。(部分小区配电房未移交给供电公司属开发商自管)	查看记录,符合得0.5分,不符不得分	
78		2.物业公司对路灯、楼梯灯、草坪(庭院)灯等公共照明维护保养,应不低于每周检查1次。发现损坏,1个工作日修复。	查看记录,符合得0.5分,不符扣0.5分	
79	安全技术防范系统	1.物业公司应保持安防设施设备24小时运转正常,画面完整、清晰,实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于30天。	查看记录,符合得1分,不符扣1分	
80		2.物业公司应定期对安防各分系统进行维护保养,并不低于下列要求:	查看维护保养记录,符合要求且各分系统无问题每项得0.5分,不符扣0.5分每项	
81		1 各分系统功能性检查每周2次;		
82		2 各分系统电源与接线清洁检查每月2次;		
83	3 电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整,摄像云台润滑,解码器防雨罩除尘、接线检查:每季度2次;			
84	4 电源接线绝缘、接地检查:每年2次。			
85	道路设施	1.物业公司应设置道路交通标志,保持标识规范、明显、清晰。	符合得0.5分,不符扣0.5分	
86		2.物业公司应定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子,保持其完好。	无损坏的0.5分,损坏未修扣0.5分	

小区名称：

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 B级

考核日期：

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准(总分100分)	得分
87	一般规定	3. 物业服务企业应定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库(人防工程)、非机动车车棚等设施进行检查。检查频次应不低于每月1次。	查看记录,符合标准得0.5分,不符没分	
88		1. 物业服务企业应制定公共秩序维护制度。	查看资料,符合规定要求,记录完整得2分	
89		2. 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能,熟悉物业管理区域环境,劝告或制止影响正常生活秩序的行为,各项记录完整。	符合得0.5分,不符扣0.5分	
90	安全防范	3. 监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后,秩序维护人员应立即赶到现场处理。(处置人员要将现场情况反馈至监控室记录完整为符合)	符合得0.5分,不符扣0.5分	
91		1. 秩序维护人员应劝阻拾荒者、小商贩等进入封闭的住宅区内,对装饰装修人员实行临时出入证管理。	符合得0.5分,不符扣0.5分	
92		2. 物业公司应对大宗物品出门实行登记管理。	符合得0.5分,不符扣0.5分	
93		3. 物业公司应根据物业管理区域特点,设定合理巡逻路线,巡逻时发现异常情况应及时处置并做好记录。	符合得0.5分,不符扣0.5分	
94		4. 物业公司应在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口值守应有专人24小时值守,主出入口立岗时间不少于6小时。	符合得0.5分,不符扣0.5分	
95	公共秩序管理	5. 秩序维护人员应按规定的的时间和路线进行巡逻,发现异常情况,应及时处理。每天巡逻不低于8次。	符合得0.5分,不符扣0.5分	
96		1. 应建立消防组织,落实消防安全责任制,指定消防安全负责人,逐级逐岗明确消防安全职责。(消防安全五实N岗体系完备,责任落实到位为合格)	查看资料,符合得1分,不符扣1分	
97		2. 应制定消防管理、防火检查、隐患整改制度并落实。(查看消防值班工作记录、消防控制室值班记录,无记录或不实不得分)	查看资料,制定得0.5分,未制定扣0.5分	
98		3. 消防控制室值班人员对警情处置相关业务知识掌握熟练,处置合理规范,记录完整。(通过查阅记录和现场提问,记录不完整准确,应答不合理流畅,不合格)	符合得1分,不符扣1分	
99		4. 应对火灾自动报警、自动灭火系统等自动消防设施定期委托第三方维修保养。(企业自身具备资质亦可自行保养)(查阅记录,无维保记录或记录不实、不完整为不符合)	符合得0.5分,不符扣0.5分	
100		5. 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测,确保完好有效。(查阅记录,年内未进行全面检测,或无检测合格报告不合格。年度考核时,现场测试系统功能)	符合得0.5分,不符扣0.5分	
101		6. 应建立微型消防站,配备人员和装备,每年组织开展不少于1次消防演练,定期开展消防安全宣传教育。(现场核查,队伍完整,工作有实际效果合格)	符合各得1分,不符扣1分	
102	车辆管理	7. 物业服务企业应开展每日防火巡查和每月防火检查,及时做好工作记录留存,档案齐全。(查看记录,记录完整准确全面为合格)	符合各得1分,不符各扣1分	
103		1. 物业公司应按车辆行驶要求设立标识牌和标线,规定车辆行驶路线,指定车辆停放区域,规范车位标识。	符合得0.5分,不符不得分	
104		2. 物业服务企业应对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证(卡)出入。(查看车辆进入登记本,信息真实记录完整为符合)	符合得1分,不符不扣分	
105	一般规定	3. 物业服务企业不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。	合规得0.5分,不合每一处扣0.5分	
106		1. 物业服务企业应制定环境卫生管理制度。(查阅资料,明确保洁服务标准、规定保洁频次和要求、制定保洁计划)	合格得1分,不合格扣1分	
107		2. 物业服务企业应实行公共区域卫生清洁责任制。(查看制度,责任落实明确为合格)	合格得0.5分,不合格不得分	
108		3. 物业服务企业应设置专人对环境卫生质量进行监督检查,每日抽查不少于1次。一个月内应检查到所有单元楼层,并完整记录检查情况。(查看每月抽查记录结果,内容完整真实为合格)	合格得1分,不合格不得分	
109	环境卫生管理	4. 物业服务企业应配置可密闭式垃圾收集容器,设置分类标识,按单元设置垃圾桶,合理设置果皮箱。	符合得0.5分,不符不得分	
110		1. 物业服务企业对住宅楼门厅进行保洁,应不低于每日清扫、隔日清拖1次地面;隔日擦拭1次信报箱;每个月擦拭1次门厅玻璃、墙面。	查阅环境卫生管理资料,制定的保洁服务标准跟服务等级规定相符,在保洁工作中严格执行服务等级标准,且业主未投诉环境卫生与服务等级标准不一致的,每符合一项得0.5分,不符扣0.5分每项	
111		2. 物业服务企业对楼道、楼梯进行保洁,应不低于每日清扫、每半月清拖1次楼道、楼梯;每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓(箱)、指示牌等共用设施;每季度除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。		
112		3. 物业服务企业对电梯进行保洁,应不低于每日擦拭1次电梯轿厢门、面板,清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢,每月护理2次;每2月养护1次石材装饰的电梯轿厢。		
113		4. 物业服务企业对楼外道路进行保洁,应每日进行清扫,保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等。		
114		5. 物业服务企业对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁,应不低于每3日清洁1次;设施保持干净,无污渍、锈迹。		
115		6. 物业服务企业对天台屋面进行保洁,应不低于每季度清理1次。		
116		7. 物业服务企业对车库进行保洁,应不低于每日巡视保洁1次,每半月全面清扫1次地面。每半月清洁1次车库内公共设施设备,每月清理1次排水沟。		
117		8. 物业服务企业对绿地进行保洁,应不低于每日巡视保洁1次,目视无垃圾杂物。		
118		9. 物业服务企业对水景进行保洁,应不低于喷水池每周打捞2次杂物;人工湖每10日打捞1次杂物。		
119	10. 物业服务企业对垃圾进行收集、清运,应符合下列要求:1 生活垃圾宜分类收集;	符合得0.5分,不符不得分		
120	2 垃圾收容容器应及时清倒,垃圾不外露;	符合得0.5分,不符扣0.5分		
121	3 每日至少清运1次生活垃圾,不乱堆乱倒;	符合得0.5分,不符扣0.5分		
122	4 配备专用垃圾清运车清运的,封闭运输,垃圾不外露、不遗洒;	符合得0.5分,不符扣0.5分		
123	5 应指定位置堆放装饰装修建筑垃圾,定时清运。	符合得0.5分,不符扣0.5分		
124	11. 物业服务企业对垃圾收容容器进行保洁,应不低于垃圾收容容器夏季每2日清洗1次;其它季节每周清洗1次、每2日清洁外表面1次。	干净得0.5分,脏桶扣0.5分每个		
125	一般规定	1. 物业服务企业应制定绿化管理制度,建立园林设施管理档案。(查阅未制定绿化养护管理制度或方案和计划、无绿化养护计划或计划未实施为不符合)	符合得1分,不符不得分	
126		2. 物业服务企业应设置爱护花草的劝喻告示、水景安全警示标志。(现场查看)	符合得0.5分,不符不得分	
127	绿	1. 对绿化进行养护,应不低于下列要求:各类花草树木生长旺盛,叶色正常;乔、灌木保存率90%以上,栽(补)植成活率90%以上;木本花卉种植轮廓清晰,整齐美观,高矮搭配合理,疏密均匀;草坪覆盖率90%以上,生长旺盛,无杂草、无明显斑秃;绿篱和造型植物外形美观。		

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 B级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准(总分100分)	得分
128	绿化养护 服务等级规定	2. 对灌木、乔木进行修剪, 应不低于下列要求: 适时修剪, 乔、灌木树冠整齐美观; 草坪、绿篱、造型植物每年普修3遍以上; 草屑及时清理, 草坪常年保持平整、边缘清晰, 丛、草高度适度。	查阅绿化养护管理制度, 制定的养护标准跟服务等级规定相符, 经现场观察, 绿化各项指标符合服务等级标准的, 每项得0.5分, 不符扣0.5分每项	
129		3. 物业服务企业对绿化进行灌溉、施肥, 应不低于下列要求: 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥; 年普施基肥1遍, 花灌木增施2遍; 常年保持有效供水, 草坪生长良好, 低洼处及时整平, 保持排水通畅。		
130		4. 物业服务企业对绿化进行补植补种, 应符合下列要求: 树木缺株尽早补植, 行道树无缺株; 补植的树木选用原树种, 规格近似; 草地空秃地段及时补植		
131		5. 物业服务企业进行病虫害防治, 应符合下列要求: 有防治措施, 无明显病虫害; 平均病虫害株数不超过15%, 禁用高毒或强刺激性的农药; 喷洒药物前应有告示。		
132		1. 物业服务收费应遵循合理、公开以及费用与服务质量、服务水平相适应的原则。 (在物业管理区域内的显著位置公示)		公开得1分, 未公开扣1分
133	物业服务	2. 实行政府指导价的物业服务收费实行服务价格登记制度。收费前, 应到当地价格主管部门办理《服务价格登记证》, 亮证收费, 收费时使用税务票据。	合规得1分, 不合规扣1分	
134		3. 禁止违法催缴物业费。物业公司有非法催缴物业费的行为或被投诉的, 经查实, 记入动态考核登记表。		
135	文明创建 与社区 共建共治	1. 物业公司组织社区文化活动宜有计划、方案和记录。 (查阅文件, 无社区文化活动的计划、方案、活动实施记录为不符合)	符合得0.5分, 不符不得分	
136		2. 物业公司配合社居委开展文明创建宣传活动; 业主应积极响应, 落实政府部门要求。(询问现场观察: 物业公司未开展创建宣传活动、业主不能响应落实要求为不符合)	符合得2分, 不符不得分	
137		3. 物业公司积极组织业主开展社区志愿活动, 开展社区精神文明建设。(查阅文件, 未组织业主开展社区志愿活动为不符合)	符合得0.5分, 不符不得分	
138		4. 在社区党组织的推动下, 组建小区党支部、物业党支部的, 物业公司积极履职履约。(物业公司成立党支部的享受加分)	符合加2分, 不符不得分	
139		5. 社区、业主委员会、物业公司建立党建联席会议制度, 定期召开工作会议。(建立联席会议、定期召开会议、会议记录完备符合加分)	符合加1分, 不符不得分	
140	安全工作一票否决	1. 建筑消防设施严重损坏或不能发挥作用(如消火栓无水等); 2. 小区内电动自行车占用楼梯走道、消防车登高作业面或者飞线充电情况普遍, 物业管理公司未能采取合理有效措施管理, 放任自流的。		

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 C级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准 (总分100分)	得分	
1	服务人员	1.应佩戴统一标识,宜统一着装。	符合得1分,不符不得分		
2		2.工作场所应标识清楚、整洁有序,有专门接待区域。	符合得1分,不符不得分		
3		3.对业主(物业使用人)报修、求助、咨询、投诉等应及时处理,并记录存档。	符合得1分,不符不得分		
4		4.每个小区至少1名物业服务项目经理;不得同时兼任3个小区的物业项目经理;更换项目经理的应当书面告知物业管理行政主管部门、社区、属地政府。	符合得3分,不符每项扣1分		
5		5.服务人员应持证上岗,包含但不限于以下岗位(挂证不参与值班不得分):			
6		1项目经理应取得国家注册物业管理师资格,或取得国家和省认可的职业资格;	有得1分,没有扣1分		
7	2电梯管理员作业证;	有得1分,没有扣1分			
8	3电工作业证(高、低压);	有得1分,没有扣1分			
9	4消防控制室值班人员操作证;(必须实际参与值班)	(中级操作员证或注册消防工程师证,每本1分,最高6分)	满4本得2分,少于4本不得分		
10	6.服务人员配置根据霍邱县住宅小区物业服务人员配置标准对照小区实有服务人员打分。		符合得5分,不符不得分		
11	应急预案	1.应对本物业管理区域内可能发生洪涝等自然灾害,以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电等突发事件制定应急预案。	有得0.5分,没有不得分		
12		2.应定期组织相关人员对应急预案进行培训,每年组织不少于1次应急预案演练。(查看记录)	有培训演练得0.5分,没有不得分		
13	档案资料	1.物业服务企业应建立完善档案管理制度。明确保存期限和保密规定。	符合得1分,不符不得分		
14		2.有专门的档案资料室;存放环境整洁、安全,防潮、防蛀;指定专人定期收集整理、归档保管档案资料;对业主资料保密实行“一户一档”动态管理。	符合一项加0.5分,不符不得分		
15		3.物业服务档案应涵盖物业基础资料、业主(物业使用人)资料、物业服务企业日常运行管理资料和信用资料等;	分类成册得0.5分,无扣分		
16		物业基础资料:主要包括物业权属资料、技术资料 and 验收资料;业主(物业使用人)资料:主要包括房屋产权证及购房合同复印件、业主身份资料、联系方式;	齐全完整得0.5分,无扣分		
17		物业服务企业日常运行管理资料和信用资料主要包括:房屋共用部位及共用设施设备的运行、维修、服务记录和行政管理等资料。	齐全完整得0.5分,无扣0.5分		
18		4.物业服务企业对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。	符合得0.5分,不符不得分		
19	标识管理	1.物业服务企业应对房屋指示标识、设施设备(区域)标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护,并做好记录。	有记录得0.5分,无不得分		
20		2.房屋指示标识:	(重点查看总平面图和楼幢标识有无及完好状况)	符合得0.5分,不符不得分	
21		3.设施设备(区域)标识:	(重点查看安全出口指示灯有无及工作情况)	符合得0.5分,不符不得分	
22		4.道路交通标识:	(重点查看方向引导标识有无及完好状况)	符合得0.5分,不符不得分	
23		5.安全警示标识:如“有电危险”、“小心碰头”、“危险,请勿攀爬”、“正在维修”等;	(重点查看消防风机、配电箱、燃气柜)	符合得0.5分,不符不得分	
24		6.公益标识:“节约用水”、“禁止吸烟”、“爱护花草,请勿践踏”、“垃圾分类海报”等。		符合得0.5分,不符不得分	
25		7.消防安全标识:如“消火栓(箱)”、“火警电话”、“紧急出口”、“防护门请保持关闭”等;	(重点查看防火门平日常闭标识及状态)	符合得0.5分,不符不得分	
26	承接查验	1.建设单位应当在物业交付使用15日前,与选聘的物业服务企业完成承接查验工作。	查阅文件,符合得1,不符扣1分		
27		2.签订物业承接查验协议,确认查验结果,应明确存在问题、约定解决方法及时限、双方权利义务、违约责任。	符合得0.5分,不符扣0.5分		
28		3.物业共用部位及共用设施设备,各类图纸资料交接记录完整,双方签字确认。	符合得0.5分,不符扣0.5分		
29		4.物业服务企业应在物业交接后30日内,将物业承接查验情况向县物业管理行政主管部门办理备案手续。	符合得1分,不符扣1分		
30	更迭物业	1.原物业服务合同解除或终止时,应按照国家法律法规规定和合同约定向业委会或其他代管单位移交《安徽省物业管理条例》第六十三条规定的资料和财物。	移交得0.5分,未移交扣0.5分		
31		2.新老物业应当做好物业管理交接工作。(交接手续齐全、资料完整、签字确认)	符合得1分,不符扣1分		
32	一般规定	1.物业服务企业应设置客服接待场所,保持场所整洁有序。	符合得0.5分,不符不得分		
33		2.物业服务企业应在接待场所公示服务电话,悬挂或张贴物业服务企业资质证书、项目经理照片,公示物业服务内容、收费标准等有关信息。	有得0.5分,没有扣0.5分		
34	客户服务等级规定	1.物业服务客服接待场所专人接待时间应不低于工作日8小时,节假日应有人值班。	(查看值班记录)	符合得0.5分,不符扣0.5分	
35		2.物业服务企业应建立报修管理制度。	(查阅资料,内容符合等级标准为合格)	合格得1分,不合格扣1分	
36		3.物业服务企业进行维修与回访,应符合下列要求:	(查看报修、维修与回访记录)		
37		1紧急维修:30分钟内到达现场。组织或协助有关单位进行抢修,如不能及时抢修完成的,应采取应急措施,并告知业主(物业使用人);		符合得0.5分,不符扣0.5分	
38		2一般维修:5日内修复;		符合得0.5分,不符扣0.5分	
39		3业主报修的,物业服务回访率达100%;维修满意率达80%以上。		符合得0.5分,不符扣0.5分	
40		4.物业服务企业对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉,应在1个工作日内进行答复。	(查看登记记录)	符合得0.5分,不符扣0.5分	
41		5.业主(物业使用人)对物业服务满意率应在70%以上。有业委会的小区满意率交由业委会调查统计;无业委会的由考核组人员现场随机抽查100户业主。		符合得1分,不符扣1分	
41	共	1.物业服务企业应制定房屋共用部位维修养护管理制度,建立台账,保持检查和维修养护记录完整。	查看记录,符合得1分,不符扣1分		
42		2.物业服务企业应于年末制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案。	查看资料,符合得1分,不符扣1分		

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 C级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准 (总分100分)	得分
43	用 部 位 管 理	3. 室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手应保持完好。地坪、地砖应保持基本平整。	观察符合得0.5分, 不符不得分	
44		1. 应检查外墙、屋檐等, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录。检查频次应不低于每半年1次。	查看共用部位维修养护管理制度, 制定服务标准跟本服务等级规定相符, 在检查记录、维修保养记录中能严格执行服务等级规定的, 每符合一项得0.5分, 不符扣0.5分。	
45		2. 应检查房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录。检查频次应不低于每半月巡查1次。		
46		3. 应检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚, 室外屋面、散水等, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录。检查频次应不低于每季度1次。		
47	4. 巡查装修现场频次应不低于每两日巡查1次 (装修现场动用明火应每2小时巡查1次)。			
48	一 般 规 定	1. 物业服务企业应制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。做好登记统计记录。 (查阅资料)	符合得1分, 不符扣1	
49		2. 物业服务企业应妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定, 对有关设施设备进行维护保养和巡查, 并保存记录, 按时归档。	查看台账记录, 符合得1分, 不符扣1分	
50		4. 物业服务企业应根据年度综合检查结果, 编制下年度日常维护保养工作计划和方案。 (年度考核)	查看资料, 符合得0.5分, 不符扣0.5分	
51		5. 物业服务企业应按定期对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测, 取得合格证, 并做好记录。 (年度考核)	查看资料, 符合得0.5分, 不符扣0.5分	
52		6. 设备机房管理应符合下列要求:	现场查看电梯、消防、配电房等机房	
53		1 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
54		2 设施设备标识、标牌齐全; 警示标志明显;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
55		3 机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入, 经批准进入人员须登记;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
56		4 机房温度、湿度符合相关规定, 配置应急照明设施; (配备温度、湿度仪, 空调应开尽开)	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
57		5 在明显易取位置配备消防灭火器材, 并定期检查器材完好情况;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
58		6 规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
59		7 机房内不堆积杂物, 保持清洁;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
60	8 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后, 组织专项检查并做好记录。	有完整记录得0.5分, 无不得分		
61	7. 物业服务企业应定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告, 并在物业管理区域内公告。 (年度考核)			
62	电 梯 系 统 管 理	1. 按照“一梯一档”要求建立电梯安全技术档案并记录详实规范。 (重点查阅有效维保合同、年度安全检测报告、合格证)	查看记录, 符合得0.5分, 不符不得分	
63		2. 对电梯维保单位保养工作进行监督, 保存相关记录。维保人员、电梯安全员要在保养记录上签字确认。	查看记录, 符合得0.5分, 不符不得分	
64		3. 应积极宣传电梯安全使用知识, 在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》, 公布应急服务电话。	现场查看, 符合得0.5分, 不符扣0.5分	
65		4. 应保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通、监控功能完好。	现场查看, 符合得0.5分, 不符扣0.5分	
66	消 防 系 统 管 理	1. 消防控制室值班人员应持证上岗, 会处理各类报警信息; 在显著位置张贴管理制度、应急预案, 备存应急消防物资。 (应持证人数与实际不符、不会操作不得分)	查看资料, 符合得0.5分, 不符扣0.5分	
67		2. 应保持消防设施设备系统名称和编号完备、消防专用工具配置齐全、摆放规范。	查看资料, 符合得0.5分, 不符不得分	
68		3. 灭火器、消防水带等消防设备、物资应配备齐全; 防火门应常闭, 闭门器能自动灵活关闭; 疏散通道严禁堆放杂物。	现场查看, 符合得1分, 不符扣1分	
69		4. 应保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态。	现场查看, 符合得0.5分, 不符扣0.5分	
70	5. 物业服务企业应按消防管理有关规定, 对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维修, 发现问题及时整改, 确保设施设备完好, 可随时启用。 (现场查看表面完好情况) (现场检测系统功能) 11项	每项符合得分0.5分, 不符扣0.5分		
71	6. 物业服务企业应当按照标准对消防车道、消防登高面等划定标识, 对外保温材料、消防设施维保单位等按规定公示。	现场查看, 符合得0.5分, 不符不得分		
72	给 排 水 系 统 管 理	1. 物业公司应保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁, 安装溢流管口防护网, 定期检查保养附属配件。 (主要是老小区非供水管直连二次加压设备)	现场查看, 符合得0.5分, 不符扣1分	
73		2. 物业公司应对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次, 并对水质进行化验, 水质应符合生活饮用水卫生标准。	现场查看, 符合得0.5分, 不符不得分	
74		3. 物业公司应对污水提升泵定期检查保养, 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理。	查看记录, 符合得0.5分, 不符不得分	
75		4. 物业公司应对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆, 对损坏井盖及时更换。	现场查看, 符合得0.5分, 不符不得分	
76	5. 物业公司应检查雨水管道、窨井等部位, 视情况进行疏通, 保持排水畅通。检查清理频次应不低于每半年检查1次, 窨井每年清理1次, 排水沟每季度清理1次;	查看记录, 符合得0.5分, 不符扣0.5分		
77	供 电 系 统	1. 物业公司应保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全, 定期送检, 检验报告存档备查。 (部分小区配电房未移交给供电公司属开发商自管)	查看记录, 符合得0.5分, 不符不得分	
78		2. 物业公司对路灯、楼梯灯、草坪 (庭院) 灯等公共照明维护保养, 应不低于每半月检查1次。发现损坏, 2个工作日修复。	查看记录, 符合得0.5分, 不符扣0.5分	
79	安 全 技 术 防 范 系 统	1. 物业公司应保持安防设施设备24小时运转正常, 画面完整、清晰, 实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于30天。	查看记录, 符合得1分, 不符扣1分	
80		2. 物业公司应定期对安防各分系统进行维护保养, 并不低于下列要求:	查看维护保养记录, 符合要求且各分系统无问题每项得0.5分, 不符扣0.5分每项	
81		1 各分系统功能性检查每周1次;		
82		2 各分系统电源与接线清洁检查每月1次;		
83		3 电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整, 摄像云台润滑, 解码器防雨罩除尘、接线检查: 每季度1次;		
84	4 电源接线绝缘、接地检查: 每年1次。			

小区名称：

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 C级

考核日期：

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准 (总分100分)	得分	
85	道路设施	1. 物业公司应设置道路交通标志, 保持标识规范、明显、清晰。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
86		2. 物业公司应定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子, 保持其完好。	无损坏得0.5分, 损坏未修扣0.5分		
87		3. 物业服务企业应定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库(人防工程)、非机动车车棚等设施进行检查。检查频次应不低于每季度2次。	查看记录, 符合标准得0.5分, 不符没分		
88	一般规定	1. 物业服务企业应制定公共秩序维护制度。	查看资料, 符合规定要求, 记录完整得2分		
89		2. 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能, 熟悉物业管理区域环境, 劝告或制止影响正常生活秩序的行为, 各项记录完整。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
90		3. 监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后, 秩序维护人员应立即赶到现场处理。(处置人员要将现场情况反馈至监控室记录完整为符合)	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
91	安全防范	1. 秩序维护人员应劝阻拾荒者、小商贩等进入封闭的住宅区内, 对装饰装修人员实行临时出入证管理。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
92		2. 物业公司应对大宗物品出门实行登记管理。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
93		3. 物业公司应根据物业管理区域特点, 设定合理巡逻路线, 巡逻时发现异常情况应及时处置并做好记录。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
94		4. 物业公司应在出入口配备专职秩序维护人员值守。出入口值守应有专人24小时值守。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
95		5. 秩序维护人员应按规定的的时间和路线进行巡逻, 发现异常情况, 应及时处理。每天巡逻不低于6次。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
96	消防管理	1. 应建立消防组织, 落实消防安全责任制, 指定消防安全负责人, 逐级逐岗明确消防安全职责。(消防安全五实N岗体系完备, 责任落实到位为合格)	查看资料, 符合得1分, 不符扣1分		
97		2. 应制定消防管理、防火检查、隐患整改制度并落实。(查看消防值班工作记录、消防控制室值班记录, 无记录或不实不得分)	查看资料, 制定得0.5分, 未制定扣0.5分		
98		3. 消防控制室值班人员对警情处置相关业务知识掌握熟练, 处置合理规范, 记录完整。(通过查阅记录和现场提问, 记录不完整准确, 应答不合理流畅, 不合格)	符合得1分, 不符合扣1分		
99		4. 应对火灾自动报警、自动灭火系统等自动消防设施定期委托第三方维修保养。(企业自身具备资质亦可自行保养)(查阅记录, 无维保记录或记录不实、不完整为不符合)	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
100		5. 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测, 确保完好有效。(查阅记录, 年内未进行全面检测, 或无检测合格报告不合格。年度考核时, 现场测试系统功能)	符合得0.5分, 不符合扣0.5分		
101		6. 应建立微型消防站, 配备人员和装备, 每年组织开展不少于1次消防演练, 定期开展消防安全宣传教育。(现场核查, 队伍完整, 工作有实际效果合格)	符合各得1分, 不符扣1分		
102		7. 物业服务企业应开展每日防火巡查和每月防火检查, 及时做好工作记录留存, 档案齐全。(查看记录, 记录完整准确全面为合格)	符合各得1分, 不符各扣1分		
103	车辆管理	1. 物业公司应按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 规定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 规范车位标识。	符合得0.5分, 不符不得分		
104		2. 物业服务企业应对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证(卡)出入。(查看车辆进入登记本, 信息真实记录完整为符合)	符合得1分, 不符不扣分		
105		3. 物业服务企业不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。	合规得0.5分, 不合每一处扣0.5分		
106	一般规定	1. 物业服务企业应制定环境卫生管理制度。(查阅资料, 明确保洁服务标准、规定保洁频次和要求、制定保洁计划)	合格得1分, 不合格扣1分		
107		2. 物业服务企业应实行公共区域卫生清洁责任制。(查看制度, 责任落实明确为合格)	合格得0.5分, 不合格不得分		
108		3. 物业服务企业应设置专人对环境卫生质量进行监督检查, 每日抽查不少于1次。一个月内应检查到所有单元楼层, 并完整记录检查情况。(查看每月抽查记录结果, 内容完整真实为合格)	合格得1分, 不合格不得分		
109		4. 物业服务企业应配置可密闭式垃圾收集容器, 设置分类标识, 按单元设置垃圾桶, 合理设置果皮箱。	符合得0.5分, 不符不得分		
110	环境卫生管理	1. 物业服务企业对住宅楼门厅进行保洁, 应不低于每日清扫、每周清拖1次地面; 每周擦拭1次信报箱; 每月擦拭1次门厅玻璃、墙面。	查阅环境卫生管理资料, 制定的保洁服务标准跟服务等级规定相符, 在保洁工作中严格执行服务等级标准, 且业主未投诉环境卫生与服务等级标准不一致的, 每符合一项得0.5分, 不符扣0.5分每项		
111		2. 物业服务企业对楼道、楼梯进行保洁, 应不低于每2日清扫、每月清拖1次楼道、楼梯; 每半月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓(箱)、指示牌等共用设施; 每半年除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。			
112		3. 物业服务企业对电梯进行保洁, 应不低于每2日擦拭1次电梯轿厢门、面板, 清拖1次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢, 每月护理1次; 每季度养护1次石材装饰的电梯轿厢。			
113		4. 物业服务企业对楼外道路进行保洁, 应每日清扫1次, 目视基本干净、整洁, 无卫生死角。			
114		5. 物业服务企业对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁, 应不低于每周清洁1次; 设施基本保持干净。			
115		6. 物业服务企业对天台屋面进行保洁, 应不低于每年春、秋季清理1次。			
116		7. 物业服务企业对车库进行保洁, 应不低于每日巡视保洁1次, 每月全面清扫1次地面。每月清洁1次车库内公共设施设备, 每季度清理1次排水沟。			
117		8. 物业服务企业对绿地进行保洁, 应不低于每2日巡视保洁1次, 目视无垃圾杂物。			
118		9. 物业服务企业对水景进行保洁, 应不低于喷水池每周打捞1次杂物; 人工湖每半月打捞1次杂物。			
119		10. 物业服务企业对垃圾进行收集、清运, 应符合下列要求: 1 生活垃圾宜分类收集;		符合得0.5分, 不符不得分	
120		2 垃圾收容容器应及时清倒, 垃圾不外露;		符合得0.5分, 不符扣0.5分	
121	3 每日至少清运1次生活垃圾, 不乱堆乱倒;	符合得0.5分, 不符扣0.5分			
122	4 配备专用垃圾清运车清运的, 封闭运输, 垃圾不外露、不遗洒;	符合得0.5分, 不符扣0.5分			
123	5 应指定位置堆放装饰装修建筑垃圾, 定时清运。	符合得0.5分, 不符扣0.5分			
124	11. 物业服务企业对垃圾收集容器进行保洁, 应不低于垃圾收集容器夏季每周清洗1次; 其它季节每月清洗1次、每周清洁外表面1次。	干净得0.5分, 脏桶扣0.5分每个			

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 C级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准 (总分100分)	得分
125	一般规定	1. 物业服务企业应制定绿化管理规章制度, 建立园林设施管理档案。(查阅未制定绿化养护管理制度或方案和计划、无绿化养护计划或计划未实施为不符合)	符合得1分, 不符不得分	
126		2. 物业服务企业应设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志。(现场查看)	符合得0.5分, 不符不得分	
127	绿化养护等级规定	1. 对绿化进行养护, 应不低于下列要求: 各类花草树木生长正常; 乔、灌木保存率85%以上, 栽(补)植成活率85%以上; 木本花卉无残缺, 草坪覆盖率85%以上, 生长季节无成片枯黄, 无明显杂草。	查阅绿化养护管理制度, 制定的养护标准跟服务等级规定相符, 经现场观察, 绿化各项指标符合服务等级标准的, 每项得0.5分, 不符扣0.5分每项	
128		2. 对灌木、乔木进行修剪, 应不低于下列要求: 适时修剪; 草坪、绿篱、造型植物每年普修2遍以上; 草坪常年保持平整、边缘清晰, 丛、草高度适度。		
129		3. 物业服务企业对绿化进行灌溉、施肥, 应不低于下列要求: 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥; 年普施基肥1遍, 花灌木追肥1遍; 保持有效供水, 草坪正常生长, 排水通畅。		
130		4. 物业服务企业对绿化进行补植补种, 应符合下列要求: 树木缺株、草地空秃地段补植补种。		
131		5. 物业服务企业进行病虫害防治, 应符合下列要求: 无较大病害; 平均病虫害株数不超过20%; 禁用高毒或强刺激性的农药; 喷洒药物前应有告示。		
132	物业服务	1. 物业服务收费应遵循合理、公开以及费用与服务质量、服务水平相适应的原则。(在物业管理区域内的显著位置公示)	公开得1分, 未公开扣1分	
133		2. 实行政府指导价的物业服务收费实行服务价格登记制度。收费前, 应到当地价格主管部门办理《服务价格登记证》, 亮证收费, 收费时使用税务票据。	合规得1分, 不合规扣1分	
134		3. 禁止违法催缴物业费。物业公司有非法催缴物业费的行为或被投诉的, 经查实, 记入动态考核登记表。		
135	文明创建与社区共建共治	1. 物业公司组织社区文化活动宜有计划、方案和记录。(查阅文件, 无社区文化活动的计划、方案、活动实施记录为不符合)	符合得0.5分, 不符不得分	
136		2. 物业公司配合社居委开展文明创建宣传活动; 业主应积极响应, 落实政府部门要求。(询问观察: 物业公司未开展创建宣传活动、业主不能响应落实要求为不符合)	符合得2分, 不符不得分	
137		3. 物业公司积极组织业主开展社区志愿活动, 开展社区精神文明建设。(查阅文件, 未组织业主开展社区志愿活动为不符合)	符合得0.5分, 不符不得分	
138		4. 在社区党组织的推动下, 组建小区党支部、物业党支部的, 物业公司积极履职履约。(物业公司成立党支部的享受加分)	符合加2分, 不符不得分	
139		5. 社区、业主委员会、物业公司建立党建联席会议制度, 定期召开工作会议。(建立联席会议、定期召开会议、会议记录完备符合加分)	符合加1分, 不符不得分	
140	安全工作一票否决	1. 建筑消防设施严重损坏或不能发挥作用(如消火栓无水等); 2. 小区内电动自行车占用楼梯走道、消防车登高作业面或者飞线充电情况普遍, 物业管理公司未能采取合理有效措施管理, 放任自流的。		

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 D级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准 (总分100分)	得分
1	服务人员	1. 应佩戴统一标识, 宜统一着装。	符合得1分, 不符不得分	
2		2. 工作场所应标识清楚、整洁有序, 有专门接待区域。	符合得1分, 不符不得分	
3		3. 对业主(物业使用人)报修、求助、咨询、投诉等应及时处理, 并记录存档。	符合得1分, 不符不得分	
4		4. 每个小区至少1名物业服务项目经理; 不得同时兼任3个小区的物业项目经理; 更换项目经理的应当书面告知物业管理行政主管部门、社区、属地政府。	符合得3分, 不符每项扣1分	
5		5. 服务人员持证上岗, 包含但不限于以下岗位(挂证不参与值班不得分):		
6		1项目经理应取得国家注册物业管理师资格, 或取得国家和省认可的职业资格;	有得1分, 没有扣1分	
7		2电梯管理员作业证;	有得1分, 没有扣1分	
8		3电工作业证(高、低压);	有得1分, 没有扣1分	
9		4消防控制室值班人员操作证;(必须实际参与值班) (中级操作员证或注册消防工程师证, 每本1分, 最高6分)	满4本得2分, 少于4本不得分	
10		6. 服务人员配置根据霍邱县住宅小区物业服务人员配置标准对照小区实有服务人员打分。	符合得5分, 不符不得分	
11	应急预案	1. 应对本物业管理区域内可能发生洪涝等自然灾害, 以及火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停电、停水等突发事件制定应急预案。	有得0.5分, 没有不得分	
12		2. 应定期组织相关人员对应急预案进行培训, 每年组织不少于1次应急预案演练。(查看记录)	有培训演练得0.5分, 没有不得分	
13	档案资料	1. 物业服务企业应建立完善档案管理制度。明确保存期限和保密规定。	符合得1分, 不符不得分	
14		2. 有专门的档案资料室; 存放环境整洁、安全, 防潮、防蛀; 指定专人定期收集整理、归档保管档案资料; 对业主资料保密实行“一户一档”动态管理。	符合一项加0.5分, 不符不得分	
15		3. 物业服务档案应涵盖物业基础资料、业主(物业使用人)资料、物业服务企业日常运行管理资料和信用资料等:	分类成册得0.5分, 无扣分	
16		物业基础资料: 主要包括物业权属资料、技术资料 and 验收资料; 业主(物业使用人)资料: 主要包括房屋产权证及购房合同复印件、业主身份资料、联系方式;	齐全完整得0.5分, 无扣分	
17	物业服务企业日常运行管理资料和信用资料主要包括: 房屋共用部位及共用设施设备的运行、维修、服务记录和行政管理等资料。	齐全完整得0.5分, 无扣0.5分		
18	4. 物业服务企业对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。	符合得0.5分, 不符不得分		
19	标识管理	1. 物业服务企业应对房屋指示标识、设施设备(区域)标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等定期进行巡检和维护, 并做好记录。	有记录得0.5分, 无不得分	
20		2. 房屋指示标识: (重点查看总平面图和楼幢标识有无及完好状况)	符合得0.5分, 不符不得分	
21		3. 设施设备(区域)标识: (重点查看安全出口指示灯有无及工作状态)	符合得0.5分, 不符不得分	
22		4. 道路交通标识: (重点查看方向引导标识有无及完好状况)	符合得0.5分, 不符不得分	
23		5. 安全警示标识: 如“有电危险”、“小心碰头”、“危险, 请勿攀爬”、“正在维修”等; (重点查看消防风机、配电箱、燃气柜)	符合得0.5分, 不符不得分	
24		6. 公益标识: “节约用水”、“禁止吸烟”、“爱护花草, 请勿践踏”、“垃圾分类海报”等。	符合得0.5分, 不符不得分	
25		7. 消防安全标识: 如“消火栓(箱)”、“火警电话”、“紧急出口”、“防护门请保持关闭”等; (重点查看防火门平日常闭标识及状态)	符合得0.5分, 不符不得分	
26	承接查验	1. 建设单位应当在物业交付使用15日前, 与选聘的物业服务企业完成承接查验工作。	查阅文件, 符合得1, 不符扣1分	
27		2. 签订物业承接查验协议, 确认查验结果, 应明确存在问题、约定解决方法及时限、双方权利义务、违约责任。	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
28		3. 物业共用部位及共用设施设备, 各类图纸资料交接记录完整, 双方签字确认。	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
29		4. 物业服务企业应在物业交接后30日内, 将物业承接查验情况向县物业管理行政主管部门办理备案手续。	符合得1分, 不符扣1分	
30	更迭物业	1. 原物业服务合同解除或终止时, 应按照法律法规规定和合同约定向业委会或其他代管单位移交《安徽省物业管理条例》第六十三条规定的资料和财物。	移交得0.5分, 未移交扣0.5分	
31		2. 新老物业应当做好物业管理交接工作。(交接手续齐全、资料完整、签字确认)	符合得1分, 不符扣1分	
32	一般规定	1. 物业服务企业应设置客服接待场所, 保持场所整洁有序。	符合得0.5分, 不符不得分	
33		2. 物业服务企业应在接待场所公示服务电话, 悬挂或张贴物业服务企业资质证书、项目经理照片, 公示物业服务内容、收费标准等有关信息。	有得0.5分, 没有扣0.5分	
34	客户服务等级规定	1. 物业服务客服接待场所专人接待时间应不低于工作日8小时, 节假日应有人值班。 (查看值班记录)	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
35		2. 物业服务企业应建立报修管理制度。 (查阅资料, 内容符合等级标准为合格)	合格得1分, 不合格扣1分	
36		3. 物业服务企业进行维修与回访, 应符合下列要求: (查看报修、维修与回访记录)		
37		1 紧急维修: 30分钟内到达现场。组织或协助有关单位进行抢修, 如不能及时抢修完成的, 应采取应急措施, 并告知业主(物业使用人);	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
38		2 一般维修: 5日内修复;	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
39		3 业主报修的, 物业服务回访率达100%; 维修满意率达80%以上。	符合得0.5分, 不符扣0.5分	
40	5. 物业服务企业对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉, 应在1个工作日内进行答复。 (查看登记记录)	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
41	6. 业主(物业使用人)对物业服务满意率应在70%以上。有业委会的小区满意率交由业委会调查统计; 无业委会的由考核组人员现场随机抽查100户业主。	符合得1分, 不符扣1分		
41	共	1. 物业服务企业应制定房屋共用部位维修养护管理制度, 建立台账, 保持检查和维修养护记录完整。	查看记录, 符合得1分, 不符扣1分	
42		2. 物业服务企业应于年末制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案。	查看资料, 符合得1分, 不符扣1分	

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 D级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准 (总分100分)	得分	
43	用 部 位 管 理	3. 室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手应保持完好。地坪、地砖应保持基本平整。	观察符合得0.5分, 不符不得分		
44		服 务 等 级 规 定	1. 应检查外墙面、屋檐等, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录。 检查频次应不低于每年1次。	查看共用部位维修养护管理制度, 制定	
45			2. 应检查房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录。检查频次应不低于每月巡查1次。	服务标准跟本服务等级规定相符, 在检	
46			3. 应检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚, 室外屋面、散水等, 按照责任范围进行维修养护, 做好记录。检查频次应不低于每半年1次。	查记录、维修保养记录中能严格执行服	
47			4. 巡查装修现场频次应不低于每两日巡查1次 (装修现场动用明火应每2小时巡查1次)。	务等级规定的, 每符合一项得0.5分, 不	
			符合扣0.5分。		
48	一 般 规 定	1. 物业服务企业应制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。做好登记统计记录。 (查阅资料)	符合得1分, 不符扣1		
49		2. 物业服务企业应妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定, 对有关设施设备进行维护保养和巡查, 并保存记录, 按时归档。	查看台账记录, 符合得1分, 不符扣1分		
50		4. 物业服务企业应根据年度综合检查结果, 编制下年度日常维护保养工作计划和方案。 (年度考核)	查看资料, 符合得0.5分, 不符扣0.5分		
51		5. 物业服务企业应按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测, 取得合格证, 并做好记录。 (年度考核)	查看资料, 符合得0.5分, 不符扣0.5分		
52		6. 设备机房管理应符合下列要求:	现场查看电梯、消防、配电房等机房		
53		1 在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
54		2 设施设备标识、标牌齐全; 警示标志明显;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
55		3 机房须关闭落锁。非工作人员未经允许不得进入, 经批准进入人员须登记;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
56		4 机房温度、湿度符合相关规定, 配置应急照明设施; (配备温度、湿度仪, 空调应开尽开)	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
57		5 在明显易取位置配备消防灭火器材, 并定期检查器材完好情况;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
58		6 规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
59		7 机房内不堆积杂物, 保持清洁;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
60		8 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后, 组织专项检查并做好记录。	有完整记录得0.5分, 无不得分		
61	7. 物业服务企业应定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告, 并在物业管理区域内公告。 (年度考核)				
62	电 梯 系 统 管 理	1. 按照“一梯一档”要求建立电梯安全技术档案并记录详实规范。 (重点查阅有效维保合同、年度安全检测报告、合格证)	查看记录, 符合得0.5分, 不符不得分		
63		2. 对电梯维保单位保养工作进行监督, 保存相关记录。维保人员、电梯安全员要在保养记录上签字确认。	查看记录, 符合得0.5分, 不符不得分		
64		3. 应积极宣传电梯安全使用知识, 在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》, 公布应急服务电话。	现场查看, 符合得0.5分, 不符扣0.5分		
65		4. 应保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通、监控功能完好。	现场查看, 符合得0.5分, 不符扣0.5分		
66	共 用 设 施 设 备 管 理	1. 消防控制室值班人员应持证上岗, 会处理各类报警信息; 在显著位置张贴管理制度、应急预案, 备存应急消防物资。 (应持证人数与实际不符、不会操作不得分)	查看资料, 符合得0.5分, 不符扣0.5分		
67		2. 应保持消防设施设备系统名称和编号完备、消防专用工具配置齐全、摆放规范。	查看资料, 符合得0.5分, 不符不得分		
68		3. 灭火器、消防水带等消防设备、物资应配备齐全; 防火门应常闭, 闭门器能自动灵活关闭; 疏散通道严禁堆放杂物。	现场查看, 符合得1分, 不符扣1分		
69		4. 应保持火灾报警系统和联动装置完好并处于规定控制状态。	现场查看, 符合得0.5分, 不符扣0.5分		
70		5. 物业服务企业应按消防管理有关规定, 对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护, 发现问题及时整改, 确保设施设备完好, 可随时启用。 (现场查看表面完好情况) (现场检测系统功能) 11项	每项符合得分0.5分, 不符扣0.5分		
71		6. 物业服务企业应当按照标准对消防车道、消防登高面等划定标识, 对外保温材料、消防设施维保单位等按规定公示。	现场查看, 符合得0.5分, 不符不得分		
72	给 排 水 系 统 管 理	1. 物业公司应保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁, 安装溢流管口防护网, 定期检查保养附属配件。 (主要是老小区非供水管直连二次加压设备)	现场查看, 符合得0.5分, 不符扣1分		
73		2. 物业公司应对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次, 并对水质进行化验, 水质应符合生活饮用水卫生标准。	现场查看, 符合得0.5分, 不符不得分		
74		3. 物业公司应对污水提升泵定期检查保养, 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理。	查看记录, 符合得0.5分, 不符不得分		
75		4. 物业公司应对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆, 对损坏井盖及时更换。	现场查看, 符合得0.5分, 不符不得分		
76	5. 物业公司应检查雨水管道、窨井等部位, 视情况进行疏通, 保持排水畅通。检查清理频次应不低于每年检查1次, 窨井每年清理1次, 排水沟每半年清理1次;	查看记录, 符合得0.5分, 不符扣0.5分			
77	供 电 系 统	1. 物业公司应保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全, 定期送检, 检验报告存档备查。 (部分小区配电房未移交给供电公司属开发商自管)	查看记录, 符合得0.5分, 不符不得分		
78		2. 物业公司对路灯、楼梯灯、草坪 (庭院) 灯等公共照明维护保养, 应不低于每月检查1次。发现损坏, 2个工作日修复。	查看记录, 符合得0.5分, 不符扣0.5分		
79	安 全 技 术 防 范 系 统	1. 物业公司应保持安防设施设备24小时运转正常, 画面完整、清晰, 实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于30天。	查看记录, 符合得1分, 不符扣1分		
80		2. 物业公司应定期对安防各分系统进行维护保养, 并不低于下列要求:			
81		1 各分系统功能性检查每周1次;			
82		2 各分项系统电源与接线清洁检查每月1次;	查看维护保养记录, 符合要求且各分系		
83		3 电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整, 摄像云台润滑, 解码器防雨罩除尘、接线检查: 每季度1次;	统无问题每项得0.5分, 不符扣0.5分每		
84	4 电源接线绝缘、接地检查: 每年1次。	项			

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 D级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准(总分100分)	得分
85	道路设施	1. 物业公司应设置道路交通标志, 保持标识规范、明显、清晰。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
86		2. 物业公司应定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子, 保持其完好。	无损坏的0.5分, 损坏未修扣0.5分	
87		3. 物业服务企业应定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库(人防工程)、非机动车车棚等设施进行检查。检查频次应不低于半年2次。	查看记录, 符合标准得0.5分, 不符没分	
88	一般规定	1. 物业服务企业应制定公共秩序维护制度。	查看资料, 符合规定要求记录完整得2分	
89		2. 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能, 熟悉物业管理区域环境, 劝告或制止影响正常生活秩序的行为, 各项记录完整。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
90		3. 监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后, 秩序维护人员应立即赶到现场处理。(处置人员要将现场情况反馈至监控室记录完整为符合)	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
91	安全防范	1. 秩序维护人员应劝阻拾荒者、小商贩等进入封闭的住宅区内, 对装饰装修人员实行临时出入证管理。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
92		2. 物业公司应对大宗物品出门实行登记管理。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
93		3. 物业公司应根据物业管理区域特点, 设定合理巡逻路线, 巡逻时发现异常情况应及时处置并做好记录。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
94		4. 物业公司应在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口值守应有专人24小时值守。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
95		5. 秩序维护人员应按规定的时间和路线进行巡逻, 发现异常情况, 应及时处理。每天巡逻不低于3次。	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
96	公共秩序管理	1. 应建立消防组织, 落实消防安全责任制, 指定消防安全负责人, 逐级逐岗明确消防安全职责。(消防安全五实N岗体系完备, 责任落实到位为合格)	查看资料, 符合得1分, 不符扣1分	
97		2. 应制定消防管理、防火检查、隐患整改制度并落实。(查看消防值班工作记录、消防控制室值班记录, 无记录或不实不得分)	查看资料, 制定得0.5分未制定扣0.5分	
98		3. 消防控制室值班人员对警情处置相关业务知识掌握熟练, 处置合理规范, 记录完整。(通过查阅记录和现场提问, 记录不完整准确, 应答不合理流畅, 不合格)	符合得1分, 不符扣1分	
99		4. 应对火灾自动报警、自动灭火系统等自动消防设施定期委托第三方维修保养。(企业自身具备资质亦可自行保养)(查阅记录, 无维保记录或记录不实、不完整为不符合)	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
100		5. 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测, 确保完好有效。(查阅记录, 年内未进行全面检测, 或无检测合格报告不合格。年度考核时, 现场测试系统功能)	符合得0.5分, 不符合扣0.5分	
101		6. 应建立微型消防站, 配备人员和装备, 每年组织开展不少于1次消防演练, 定期开展消防安全宣传教育。(现场核查, 队伍完整, 工作有实际效果合格)	符合各得1分, 不符扣1分	
102		7. 物业服务企业应开展每日防火巡查和每月防火检查, 及时做好工作记录留存, 档案齐全。(查看记录, 记录完整准确全面为合格)	符合各得1分, 不符各扣1分	
103	车辆管理	1. 物业公司应按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 规定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 规范车位标识。	符合得0.5分, 不符不得分	
104		2. 物业服务企业应对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证(卡)出入。(查看车辆进入登记本, 信息真实记录完整为符合)	符合得1分, 不符不扣分	
105		3. 物业服务企业不得私自改建、分隔、拆除车场(车库)。	合规得0.5分, 不合每一处扣0.5分	
106	一般规定	1. 物业服务企业应制定环境卫生管理制度。(查阅资料, 明确保洁服务标准、规定保洁频次和要求、制定保洁计划)	合格得1分, 不合格扣1分	
107		2. 物业服务企业应实行公共区域卫生清洁责任制。(查看制度, 责任落实明确为合格)	合格得0.5分, 不合格不得分	
108		3. 物业服务企业应设置专人对环境卫生质量进行监督检查, 每日抽查不少于1次。一个月内应检查到所有单元楼层, 并完整记录检查情况。(查看每月抽查记录结果, 内容完整真实为合格)	合格得1分, 不合格不得分	
109		4. 物业服务企业应配置可密闭式垃圾收集容器, 设置分类标识, 按单元设置垃圾桶, 合理设置果皮箱。	符合得0.5分, 不符不得分	
110	环境卫生管理	1. 物业服务企业对住宅楼门厅进行保洁, 应不低于每周清扫、清拖1次地面; 每半月擦拭1次信报箱; 每季度擦拭1次门厅玻璃、墙面。	查阅环境卫生管理资料, 制定的保洁服务标准跟服务等级规定相符, 在保洁工作中严格执行服务等级标准, 且业主未投诉环境卫生与服务等级标准不一致的, 每符合一项得0.5分, 不符扣0.5分 每项	
111		2. 物业服务企业对楼道、楼梯进行保洁, 应不低于每周清扫1次楼道、楼梯; 隔月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓(箱)、指示牌等共用设施; 每年除尘、擦拭1次门窗玻璃和灯具。		
112		3. 物业服务企业对电梯进行保洁, 应不低于每周擦拭不少于1次电梯轿厢门、面板, 清拖1次轿厢地面。电梯轿厢按材质定期养护。		
113		4. 物业服务企业对楼外道路进行保洁, 应每日清扫1次, 目视基本干净、整洁, 无卫生死角。		
114		5. 物业服务企业对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁, 应不低于每半月清洁1次; 设施保持基本干净。		
115		6. 物业服务企业对天台屋面进行保洁, 应不低于每年雨季前清理1次。		
116		7. 物业服务企业对车库进行保洁, 应不低于每日巡视保洁1次, 每季度全面清扫1次地面。每季度清洁1次车库内公共设施设备, 每季度清理1次排水沟。		
117		8. 物业服务企业对绿地进行保洁, 应不低于每周巡视保洁2次。		
118		9. 物业服务企业对水景进行保洁, 应不低于喷水池每半月打捞1次杂物; 人工湖每月打捞1次杂物。		
119		10. 物业服务企业对垃圾进行收集、清运, 应符合下列要求: 1 生活垃圾宜分类收集;		符合得0.5分, 不符不得分
120	2 垃圾收容容器应及时清倒, 垃圾不外露;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
121	3 每日至少清运1次生活垃圾, 不乱堆乱倒;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
122	4 配备专用垃圾清运车清运的, 封闭运输, 垃圾不外露、不遗洒;	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
123	5 应指定位置堆放装饰装修建筑垃圾, 定时清运。	符合得0.5分, 不符扣0.5分		
124	11. 物业服务企业对垃圾收集容器进行保洁, 应不低于垃圾收集容器夏季每周清洗1次; 其它季节每月清洗1次、每周清洁外表面1次。	干净得0.5分, 脏桶扣0.5分每个		
125	一般规定	1. 物业服务企业应制定绿化管理规章制度, 建立园林设施管理档案。(查阅未制定绿化养护管理制度或方案和计划、无绿化养护计划或计划未实施为不符合)	符合得1分, 不符不得分	
126		2. 物业服务企业应设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志。(现场查看)	符合得0.5分, 不符不得分	

小区名称:

霍邱县住宅小区物业服务常规考核内容及评分标准 D级

考核日期:

序号	考核项目	考核内容及细则	评分标准(总分100分)	得分
127	绿化养护 服务等级 规定	1. 对绿化进行养护, 应不低于下列要求: 各类花草树木生长正常; 乔、灌木保存率80%以上; 栽(补)植成活率80%以上; 草坪覆盖率80%以上。	查阅绿化养护管理制度, 制定的养护标准跟服务等级规定相符, 经现场观察, 绿化各项指标符合服务等级标准的, 每项得0.5分, 不符扣0.5分每项	
128		2. 对灌木、乔木进行修剪, 应不低于下列要求: 定期修剪; 草坪、绿篱、造型植物年普修1遍以上; 丛、草高度适度。		
129		3. 物业服务企业对绿化进行灌溉、施肥, 应不低于下列要求: 年普施基肥1遍, 无明显缺水枯黄。		
130		4. 物业服务企业对绿化进行补植补种, 应符合下列要求: 树木缺株、草地空秃地段补植补种。		
131		5. 物业服务企业进行病虫害防治, 应符合下列要求: 无较大病害; 平均病虫害株数不超过20%; 禁用高毒或强刺激性的农药; 喷洒药物前应有告示。		
132	物业服务	1. 物业服务收费应遵循合理、公开以及费用与服务质量、服务水平相适应的原则。 (在物业管理区域内的显著位置公示)	公开得1分, 未公开扣1分	
133		2. 实行政府指导价的物业服务收费实行服务价格登记制度。收费前, 应到当地价格主管部门办理《服务价格登记证》, 亮证收费, 收费时使用税务票据。	合规得1分, 不合规扣1分	
134		3. 禁止违法催缴物业费。物业公司有非法催缴物业费的行为或被投诉的, 经查实, 记入动态考核登记表。		
135	文明创建 与社区 共建共治	1. 物业公司组织社区文化活动宜有计划、方案和记录。 (查阅文件, 无社区文化活动的计划、方案、活动实施记录为不符合)	符合得0.5分, 不符不得分	
136		2. 物业公司配合社居委开展文明创建宣传活动; 业主应积极响应, 落实政府部门要求。(询问, 现场观察: 物业公司未开展创建宣传活动、业主不能响应落实要求为不符合)	符合得2分, 不符不得分	
137		3. 物业公司积极组织业主开展社区志愿活动, 开展社区精神文明建设。(查阅文件, 未组织业主开展社区志愿活动为不符合)	符合得0.5分, 不符不得分	
138		4. 在社区党组织的推动下, 组建小区党支部、物业党支部的, 物业公司积极履职履约。(物业公司成立党支部的享受加分)	符合加2分, 不符不得分	
139		5. 社区、业主委员会、物业公司建立党建联席会议制度, 定期召开工作会议。(建立联席会议、定期召开会议、会议记录完备符合加分)	符合加1分, 不符不得分	
140	安全工作一票否决	1. 建筑消防设施严重损坏或不能发挥作用(如消火栓无水等); 2. 小区内电动自行车占用楼梯走道、消防车登高作业面或者飞线充电情况普遍, 物业管理公司未能采取合理有效措施管理, 放任自流的。		