

**河南省住房和城乡建设厅关于公布
《河南省省级示范物业服务评价标准
(居住物业)》和《河南省省级示范物业服务评价标准
(公共物业)》的通知**

豫建房管〔2018〕19号

各省辖市、省直管县(市)住房和城乡建设委(局)、房地产管理局(中心),郑州航空港经济综合实验区市政建设环保局,各有关单位:

为规范我省省级示范物业服务评价工作,统一评价方式和内容,发挥省级优秀项目示范带动作用,进一步促进物业服务规范化和标准化,根据新修《河南省物业管理条例》等有关规定,我厅制定了《河南省省级示范物业服务评价标准(居住物业)》和《河南省省级示范物业服务评价标准(公共物业)》,自发布之日起施行。

原《河南省物业服务示范居住物业考核标准(试行)》和《河南省物业服务示范公共物业考核标准(试行)》(豫建房管〔2016〕39号)废止。

附件:1. 河南省省级示范物业服务评价标准(居住物业)

2. 河南省省级示范物业服务评价

标准（公共物业）

2018年4月16日

附件 1

河南省省级示范物业服务评价标准 (居住物业)

项目	标准内容	规定分值	评分标准
一、基础管理服务		19	
物业服务合同	1、按照法律法规规定，签订物业服务合同；	2	未签订合同的扣1分，其他一项不符合扣0.2分
	2、物业服务合同基本要素规范，无缺项；		
	3、一个区域由一家物业服务企业提供服务；		
	4、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；		
	5、专业服务委托外包的，外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同或协议符合物业服务合同约定；		
	6、物业服务合同经县（市、区）物业管理行政主管部门备案；		
服务人员管理	1、专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书；	1	第1项不符合扣0.4分，其他一项不符合扣0.2分
	2、建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划；		
	3、不同岗位服务人员分类统一着装、佩戴工号牌（工作标识）；		
	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，行为规范；		
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齐全；	1	一项不符合扣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齐全；		
	3、供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件齐全；		
	4、物业质量保修文件和物业使用说明文件齐全；		
	5、承接查验所必需的其他资料；		
	6、物业管理区域划分备案证明；		
物业承接查验	1、有物业承接查验协议及方案；	2	一项不符合扣 0.5分
	2、有共用部位、共用设施设备查验记录及交接记录；		
	3、有物业承接查验备案证明；		
	4、承接查验的其它有关文件；		
入住服务管理资料	1、建立房屋权属清册；	2	一项不符合扣 0.5分
	2、建设单位向业主交房的相关资料齐全（包括业主入住房屋验收表、质量保证书和房屋使用说明书等）；		
	3、在交房期间物业服务企业与业主应建立的相关资料齐全（包括消防安全责任书、装饰装修须知等）；		
	4、业主基础信息资料齐全；		
（临时）管理规约制度	1、临时管理规约；	2	一项不符合扣 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；		
业主大会业主委员会	1、已成立业主大会业主委员会的，相关资料完备齐全；	2	一项不符合扣 0.5分
	2、与业主委员会工作联系记录完整；		
	3、对业主委员会有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈；		
	4、创建省级示范物业项目规划和实施方案经业主委员会同意，并向全体业主公示；未成立业主大会的，创建规划和实施方案向全体业主公示；		
项目管理制度	1、行政管理制度	1	一项不符合扣 0.2分
	2、人事管理制度		
	3、员工培训制度		
	4、财务管理制度		
	5、档案管理制度		
	6、房屋及设施设备维修保养管理制度		
	7、客户服务管理制度		
	8、公共秩序管理制度		
	9、公共环境清洁管理制度		
	10、园林绿化管理制度		
	11、节能环保管理制度		
	12、安全生产管理制度		

	13、安全警示标志管理制度		
突发事件应急机制	1、制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；	2	一项不符合扣0.5分
	2、制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案；		
	3、应急广播系统处于良好状态，可随时启用；		
	4、应急预案定期演练，并有相应演练记录；		
沟通报告机制	1、建立定期沟通报告制度，打造有效沟通平台；	2	一项不符合扣0.5分
	2、对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和设施设备使用等方面法律法规、业主公约或者管理规约的行为，及时进行劝阻、制止，并向有关主管部门报告，有完整的记录；		
	3、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；		
专项维修资金制度	1、维修资金使用符合有关规定，无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为；	1	第1项不符合0.4分，其他一项不符合扣0.3分
	2、维修资金使用情况及时向业主公布；		
	3、共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，应立即组织应急维修，并配合物业管理行政主管部门做好应急维修资金费用公示工作；		
档案管理	1、承接查验、房屋交付以及日常管理服务各阶段的原始档案资料齐全；	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、档案存放环境条件符合档案管理规定；		
二、客户服务		10	
客户接待	1、设立物业服务中心，有专人负责接待客户来访，24小时受理客户信息，受理、处理记录完整，有统计分析；	1	一项不符合扣0.5分
	2、客服接待人员值班表、值班/交班记录及时完整；		
信息公示	在物业管理区域显著位置公布以下信息：	5	一项不符合扣1分
	1、企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话；		
	2、物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况；		
	3、电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等；		
	4、业主交纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况；		
5、物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况；			
投诉处理	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；	1	发现一处不符合扣0.5分
客户沟通	1、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；	1	一项不符合扣0.5分
	2、利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主大会的同意，并定期公布收益情况；		
社区文明建设	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、网络等方式培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区文明建设；		

	3、每年开展2次以上的社区文化活动，活动有记录，照片或影像齐全，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；		
三、房屋共用部位管理		12	
标识系统	1、主出入口设有物业平面示意图；	3	一项不符合扣1分
	2、管理区域内路标、交通标识、引导指示牌标识规范、清晰；		
	3、组团及幢、单元（门）、户门标识规范、清晰；		
装饰装修管理	1、建立完善的房屋装饰、装修管理制度及流程；	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
	2、建立装修登记制度；		
	3、签订装饰装修管理服务协议；		
	4、书面告知业主、物业使用人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；		
	5、装修施工人员登记手续完备；		
	6、装修垃圾定点堆放，并做好覆盖防护措施，定时清运；		
	7、专人定期巡查装修现场，及时劝阻和制止违反法律法规及装修制度的行为，制止无效的，书面报告业主委员会及有关部门；		
	8、装修管理资料分户存档，装修档案保存完整；		
房屋共用部位使用管理	1、房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象；	2	一项不符合扣1分
	2、房屋维修、养护记录完整；		
房屋外观	1、外墙清洗按合同约定实施、记录完整；	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
	2、房屋外观完好、整洁，无渗水现象；		
	3、房屋外部无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；		
室外附加设施管理	1、建立定期巡视检查制度，记录完整；	2	一项不符合扣0.4分
	2、室外或屋面招牌、广告牌、夜景灯等设施手续齐全，色彩风格统一；		
	3、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，手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一；		
	4、空调、晾晒架等室外附加设施安装牢固，管线整齐，无安全隐患；		
	5、发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，并采取相应防范措施；		
日常巡视、检查与管理	1、定期巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修养护并做好记录；	1	一项不符合扣0.5分
	2、门窗无破损，楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，屋面防水无渗漏；		
四、共用设施设备运行、维修和养护管理		23	
共用设施设备管理	1、设立或维护物业管理用房公示牌，保持公示牌整洁、清晰，完好无损；	4	一项不符合扣0.4，发生重大管理事故的扣4分
	2、设施设备专业管理人员配置合理，岗位职责明确；		
	3、建立设施设备台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范；		
	4、设施设备运行、维护、保养、检查等管理制度健全；		
	5、制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划；		

	6、日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全；		
	7、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；		
	8、制定并实施专业外包合同全程监管制度；		
	9、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；		
	10、小修、急修及时率 100%，记录完整；		
	11、是否发生重大管理责任事故；		
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	发现一处不符合扣 0.2 分
	2、人员进出管理制度完善，记录完整；		
	3、交接班制度完善；		
	4、仪器仪表运行正常、数据准确；		
	5、设备管线标识清晰；		
	6、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；		
	7、防鼠措施得当，防鼠板材质、规格、防鼠网，防鼠药物投放等符合规范要求；		
	8、设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求；		
	9、设备噪音符合规范要求，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，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 0.4 分，发现一处不符合扣 0.2 分
	2、停、送电严格执行操作制度；		
	3、高压用具配备齐全，并年检合格；		
	4、后备电源设备定期检测，符合应急使用要求（能够随时启用）；		
	5、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；		
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，发现一处不符合扣 0.2 分
	2、电子监控设施图像清晰，按规定时间（不低于 30 天）保存信息备查；		
	3、中央控制室管理实行 24 小时专人值班制度；		
	4、系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全，记录完整；		
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，发现一处不符合扣 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，监管措施得力；		
	3、电梯机房通风、照明情况良好；		
	4、电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱划；		
	5、电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；		
	6、机房配置的专用工具齐全，使用方便；		
	7、电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰；		
	8、电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，通知电梯维护保养单位及时维修；		
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；	4	一项不符合扣 0.5 分，发现一
	2、消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工		

	具等消防设施完好、有效，并定期组织检验、保养；		处不符合扣 0.2分
	3、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，水压正常；		
	4、防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；		
	5、安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目；		
	6、消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；		
给排水系统管理	1、二次供水水质定期检测，符合卫生标准；	3	一项不符合扣 0.5分，发现一处不符合扣0.3分
	2、给排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善；		
	3、水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，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、运行状态标识清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染；		
	5、限水、停水及时通知用户；		
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、测试，记录完整；		
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，无架空管线；共用管线走向布局合理、整齐有序；	2	一项不符合扣 0.5分，发现一处不符合扣 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、无外溢现象，记录完整；		
	4、道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰；		
五、公共秩序维护		13	
秩序维护管理	1、制定符合项目特点的秩序维护方案；	4	第1项不符合扣1分，其他一项不符合扣0.6分，发现一处不符合扣0.2分
	2、秩序维护人员配置合理，岗位职责明确，按照规定频次和路线巡查；		
	3、安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，并记录完整；		
	4、安全标识设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标识和防范措施；		
	5、实行封闭式管理的小区，对外来人员、车辆和物品进出实行登记管理；		
	6、安防系统定期进行巡视检查，记录完整；		
交通及停车管理	1、公示机动车位（库）管理规定、紧急联系电话等；	4	一项不符合扣0.5，发现一处不符合扣0.2分
	2、停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范；		
	3、固定停放车辆签订停车管理服务协议，明确相关权利义务，车辆进出记录完整；		
	4、临时车辆进出登记及时，记录完整；		

	5、道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修保养及时；		
	6、机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象；		
	7、停车场、库定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导；		
	8、发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门；		
	9、非机动车辆充电管理规范，无私拉乱扯充电现象；		
消防安全管理	1、制定消防安全制度及操作规程；	5	第1、第8项不符合各扣1分，发现一处不符合扣0.5分
	2、落实消防安全责任制，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并记录；		
	5、消防安全隐患及时整改并记录；		
	6、定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训；		
	7、消防预案每年演习不少于2次，记录完整，积极动员业主参与；		
	8、区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用；		
六、环境管理服务		15	
保洁服务	1、制定符合项目特点的保洁服务方案；	8	第1项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.2分
	2、保洁人员配置合理，责任区域明确；		
	3、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；		
	4、垃圾推行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主垃圾分类处理，垃圾日产日清；		
	5、保洁设施设备配置合理，工具台账完善；		
	6、定期对保洁设施设备进行卫生消毒；		
	7、管理区域内道路、绿化带（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，及时清理公共场地、道路的积雪、积水等；		
	8、房屋共用部位及共用设施保持清洁；		
	9、防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录；		
	10、按照业主公约或管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理；		
绿化养护管理	1、制定符合项目特点的绿化养护方案；	7	第1项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.2分
	2、绿化养护人员配置合理，责任区域明确；		
	3、绿化图纸、苗木清单等资料齐全，制定并落实绿化养护计划，养护设备、工具台帐完善；		
	4、醒目处设置爱护绿化提示标识，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、绿化药剂、肥料使用管理记录完整；		
	7、绿化作业安全防护措施得当；		
	8、各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；		
	9、绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品；		
七、创新、效益与业主评价		8	

服务 创新	1、实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案，采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治；	3	一项不符合扣 1分
	2、实行网络化物业管理的新模式，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；		
	3、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、业主交费主动及时，收费率达95%以上；	2	一项不符合扣 1分
	2、财务报表反映项目经营状况良好，项目两个年度以上持续盈利；		
业主 评价	1、每年至少开展1次业主满意率调查，调查覆盖率不低于60%，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评；	3	第1项不符合扣 1分，其他 一项不符合扣 0.5分
	2、调查覆盖的业主满意率应达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；		
总分		100	
八、加分项		2	
加分 事项	1、积极开展物业党建工作；	2	一项加0.5分
	2、积极参与社会公益活动及我省“脱贫攻坚”精准助贫工作；		
	3、积极开展项目管理“结对帮扶”，助推帮扶对象服务质量和水平双提升；		
	4、积极协助开展行业重大活动并做出突出贡献；		

附件 2

河南省省级示范物业服务评价标准 (公共物业)

项目	标准内容	规定分值	评分标准
一、基础管理服务		16	
物业服务合同	1、按照法律法规规定，签订物业服务合同；	3	未签订合同的扣 1 分,其他一项不符合扣 0.5 分
	2、(前期)物业服务合同符合法律法规的规定，租赁合同中物业管理的约定应当与物业服务合同一致，无侵害业主及使用人合法权益的内容；		
	3、物业服务合同基本要素规范，无缺项；		
	4、专业服务委托外包的，外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同或协议符合物业服务合同约定；		
	5、物业服务合同经县(市、区)物业管理行政主管部门备案；		
服务人员管理	1、专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书；	1	第 1 项不符合扣 0.4 分,其他一项不符合扣 0.2 分
	2、建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划；		
	3、不同岗位服务人员分类统一着装、佩戴工号牌(工作标识)；		
	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，行为规范；		
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齐全；	1	一项不符合扣 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齐全；		

	3、供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件齐全；		
	4、物业质量保修文件和物业使用说明文件齐全；		
	5、承接查验所必需的其他资料；		
	6、物业管理区域划分备案证明；		
物业承接查验	1、有物业承接查验协议及方案；	2	一项不符合扣0.5分
	2、有共用部位、共用设施设备查验记录及交接记录；		
	3、有物业承接查验备案证明；		
	4、承接查验的其它有关文件；		
(临时)管理规约制度	1、物业为多业主所有的，制定(临时)管理规约和业主大会议事规则；物业为单一业主所有的，制定使用人(租户)管理制度；	2	一项不符合扣0.5分
	2、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；使用人(租户)管理制度符合法律法规的规定以及租赁合同的约定；		
项目管理制度	1、行政管理制度	1	一项不符合扣0.2分
	2、人事管理制度		
	3、员工培训制度		
	4、财务管理制度		
	5、档案管理制度		
	6、房屋及设施设备维修保养管理制度		
	7、客户服务管理制度		
	8、公共秩序管理制度		
	9、公共环境清洁管理制度		
	10、园林绿化管理制度		
	11、节能环保管理制度		
	12、安全生产管理制度		
	13、安全警示标志管理制度		
突发事件应急机制	1、制定消防、电梯、交通等事故的应急预案；	2	一项不符合扣0.5分
	2、制定自然灾害、公共卫生、社会安全等方面突发事件的配合性应急预案；		
	3、应急广播系统处于良好状态，可随时启用；		
	4、应急预案定期演练，并有相应演练记录；		
沟通报告机制	1、建立定期沟通报告制度，打造有效沟通平台；	2	一项不符合扣0.5分
	2、对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和设施设备使用等方面法律法规或管理规约的行为，及时进行劝阻、制止，并向有关主管部门报告，有完整的记录；		
	3、建立与业主定期沟通机制，积极听取业主、物业使用人对物业服务的意见和建议；		
专项维修	1、维修资金使用符合有关规定，无挪用、擅自扩大使用范围	1	第1项不符合0.4

资金制度	等违规行为;		分,其他一项不符合扣0.3分
	2、维修资金使用情况及时向业主公布;		
	3、共用部位、共用设施设备出现紧急情况时,应立即组织应急维修,并配合物业管理行政主管部门做好应急维修资金费用公示工作;		
档案管理	1、承接查验、房屋交付以及日常管理服务各阶段的原始档案资料齐全;	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、档案存放环境条件符合档案管理规定;		
二、客户服务		10	
客户接待	1、设立物业服务中心,有专人负责接待客户来访,24小时受理客户信息,受理、处理记录完整,有统计分析;	2	一项不符合扣0.5分
	2、客服接待人员值班表、值班/交班记录及时完整;		
信息公示	在物业管理区域显著位置公布以下信息:	5	一项不符合扣1分
	1、企业信息及项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话;		
	2、物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况;		
	3、电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等;		
	4、业主交纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况;		
5、物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况;			
投诉处理	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;	1	发现一处不符合扣0.5分
客户沟通	1、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;	2	一项不符合扣0.5分
	2、利用共用部位、共用设施设备经营的,应当征得业主大会的同意,并定期公布收益情况;		
三、房屋共用部位管理		11	
标识系统	1、物业区域内路标、交通标识、引导指示牌标识规范、清晰;	2	一项不符合扣0.5分
	2、组团及幢、楼层、房号以及配套设施标识规范、清晰;		
	3、物业区域明显位置设置入驻单位(职能部门)名录牌;		
装饰装修管理	1、按相关规定审核客户装饰装修方案,特殊场所装饰装修方案须经消防部门核准;	3	一项不符合扣0.5分,发现一处不符合扣0.2分
	2、建立完善的房屋装饰、装修管理制度及流程;		
	3、建立装修登记制度;		
	4、签订装饰装修管理服务协议;		

	5、书面告知业主、物业使用人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；		
	6、装修施工人员登记手续完备；		
	7、装修垃圾定点堆放，并做好覆盖防护措施，定时清运；		
	8、专人定期巡查装修现场，及时劝阻和制止违反法律法规及装修制度的行为，制止无效的，书面报告有关部门；		
	9、装饰装修手续完备，档案资料保存完整；		
房屋共用部位使用管理	1、房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象；	1	一项不符合扣0.5分
	2、房屋维修、养护记录完整；		
房屋外观	1、房屋外观完好、外部无破损、无渗水、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱划和乱悬挂现象；	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
	2、定期巡检外墙，及时消除安全隐患，建材贴面无脱落，涂料墙面无污染，玻璃幕墙无破坏；		
	3、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、建立定期巡视检查制度，记录完整；	2	一项不符合扣0.4分
	2、制定并实施室外附加设施统一、规范的安装标准和管理制度；		
	3、室外或屋面招牌、广告牌、夜景灯等其他附属设施手续齐全，色彩风格统一；		
	4、空调等室外附加设施安装牢固，管线整齐，无安全隐患；		
	5、发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，并采取相应防范措施；		
日常巡视、检查与管理	1、定期巡查屋面、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修并做好记录；	1	一项不符合扣0.5分
	2、楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，屋面防水无渗漏；		
四、共用设施设备运行、维修和养护管理		32	
共用设施设备管理	1、设立或维护物业管理用房公示牌，保持公示牌整洁、清晰，完好无损；	5	一项不符合扣0.5，发生重大管理事故的扣5分
	2、设施设备专业管理人员配置合理，岗位职责明确；		
	3、建立设施设备台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范；		
	4、设施设备运行、维护、保养、检查等管理制度健全；		
	5、制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划；		
	6、日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全；		
	7、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；		
	8、制定并实施专业外包合同全程监管制度；		
	9、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；		

	10、小修、急修及时率 100%，记录完整；		
	11、是否发生重大管理责任事故；		
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；	4	一项不符合扣 0.5 分,发现一处不符合扣 0.2 分
	2、人员进出管理制度完善、记录完整；		
	3、交接班制度完善；		
	4、仪器仪表运行正常、数据准确；		
	5、设备管线标识清晰；		
	6、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；		
	7、防鼠措施得当，防鼠板质材、规格、防鼠网，防鼠药物投放等符合规范要求；		
	8、设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求；		
	9、设备噪音符合规范要求，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，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整；	3	一项不符合扣 0.5 分,发现一处不符合扣 0.2 分
	2、停、送电严格执行操作制度；		
	3、高压用具配备齐全，并年检合格；		
	4、后备电源设备定期检测，符合应急使用要求（能够随时启用）；		
	5、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；		
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,发现一处不符合扣 0.2 分
	2、消防、安防等中央控制室实行 24 小时专人值班，图像、数据记录清晰完整，并按规定时间（不低于 30 天）保存信息备查；		
	3、系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；		
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；	4	一项不符合扣 0.5 分,发现一处不符合扣 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，监管措施得力；		
	3、电梯机房通风、照明情况良好；		
	4、电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱划；		
	5、电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；		
	6、机房配置的专用工具齐全，使用方便；		

	7、电梯机房配有平层标识图，平层标识线清晰；		
	8、电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，通知电梯维护保养单位及时维修；		
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；	5	一项不符合扣0.5分,发现一处不符合扣0.2分
	2、消防自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用；		
	3、消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，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，水压正常；		
	5、消防正压送风、防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；		
	6、安全疏散通道畅通，疏散标识和示意图设置合理、醒目；		
	7、消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；		
给排水系统管理	1、二次供水水质定期检测，符合卫生标准；	3	一项不符合扣0.6分,发现一处不符合扣0.2分
	2、给排水及中水系统设备完好、运行正常，月、季、年保养记录完善；		
	3、水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，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、运行状态标识清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染；		
	5、限水、停水及时通知用户；		
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、测试，记录完整；		
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，无架空管线；共用管线走向布局合理、整齐有序；	2	一项不符合扣0.5分,发现一处不符合扣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、无外溢现象，记录完整；		
	4、道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰；		
空调系统管理	1、空调系统运行正常，水质符合标准，冷却塔运行正常且噪音不超标，管道，阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象；	3	一项不符合扣0.5分,发现一处不符合扣0.2分
	2、空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范；		
	3、空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场维修，记录完整；		
	4、新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求；		
五、公共秩序维护		13	
秩序维护	1、制定符合项目特点的秩序维护方案；	4	一项不符合扣0.8
	2、秩序维护人员配置合理，岗位职责明确，按照规定频次和		

管理	路线巡查； 3、安全监控室及关键岗位实行 24 小时值班，并记录完整； 4、安全标识设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标识和防范措施； 5、安防系统定期进行巡视检查，记录完整；		分,发现一处不符合扣 0.2 分
交通及停车管理	1、公示机动车位（库）管理规定、紧急联系电话等； 2、停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范； 3、固定停放车辆签订停车管理服务协议，明确相关权利义务，车辆进出记录完整； 4、临时车辆进出登记及时，记录完整； 5、道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修保养及时； 6、机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象； 7、停车场、库定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导； 8、发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门； 9、非机动车辆充电管理规范，无私拉乱扯充电现象；	4	一项不符合扣 0.5，发现一处不符合扣 0.2 分
消防安全管理	1、制定消防安全制度及操作规程； 2、落实消防安全责任制，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并记录； 5、消防安全隐患及时整改并记录； 6、定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训； 7、消防应急广播正常，随时可用。 8、区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用； 9、消防预案每年演习不少于 2 次，记录完整，积极动员业主、使用人参与；	5	第 1、第 8 项不符合各扣 1 分，发现一处不符合扣 0.5 分
六、环境管理服务		10	
保洁服务	1、制定符合项目特点的保洁服务方案； 2、保洁人员配置合理，责任区域明确； 3、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； 4、垃圾推行分类管理，工业废料、医疗垃圾等严格按照有关规定处理； 5、保洁设施设备配置合理，工具台账完善； 6、定期对保洁设施设备进行卫生消毒； 7、管理区域内道路、绿化带（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，及时清理公共场地、道路的积雪、积水等； 8、房屋共用部位及共用设施保持清洁；	5	第 1 项不符合扣 1 分,发现一处不符合扣 0.2 分

	9、防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录；		
绿化养护管理	1、制定符合项目特点的绿化养护方案；	5	第1项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.2分
	2、绿化养护人员配置合理，责任区域明确；		
	3、绿化图纸、苗木清单等资料齐全，制定并落实绿化养护计划，养护设备、工具台帐完善；		
	4、醒目处设置爱护绿化提示标识，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、绿化药剂、肥料使用管理记录完整；		
	7、绿化作业安全防护措施得当；		
	8、各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；		
	9、绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品；		
	10、室内租摆绿植定期养护、适时更换；		
七、创新、效益与业主评价		8	
服务创新	1、实行绿色物业管理，制定并实施节能减排计划和方案，采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治；	3	一项不符合扣1分
	2、实行网络化物业管理的新模式，建立并运行计算机辅助管理系统，运用网络、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；		
	3、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等方式，满足业主、物业使用人的个性化需求；		
经营效益	1、业主交费主动及时，收费率达95%以上；	2	一项不符合扣1分
	2、财务报表反映项目经营状况良好，项目两个年度以上持续盈利；		
业主评价	1、每年至少开展1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；	3	第1项不符合扣1分，其他一项不符合扣0.5分
	2、调查覆盖的业主满意率应达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、物业使用人公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主、物业使用人公示；		
总分		100	
八、加分项		2	
加分事项	1、积极开展物业党建工作；	2	一项加0.5分
	2、积极参与社会公益活动及我省“脱贫攻坚”精准助贫工作；		

	3、积极开展项目管理“结对帮扶”，助推帮扶对象服务质量和 管理水平双提升；		
	4、积极协助开展行业重大活动并做出突出贡献；		