**附件2：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 小区名称： | |  | | | 考评小组成员： |  | |
| 物业公司名称： | |  | | |
| 物业负责人（联系电话）： | |  | | | 考评得分： |  | |
| **序号** | **标准内容** | | **规定分值** | **评分细则**  **（扣分标准）** | | **扣分原因说明**  **（重点检查内容与检查方式）** | **考评分值** |
| **一** | **物业管理履约服务** | | **20** | **扣分标准** | | **重点检查内容与检查方式** |  |
| 1 | **信息公开** | 设置管务公开栏，公共收益要单独列账，账目清晰并公示；及时更新物业服务标准、收费项目、收费标准，电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式等信息。 | 10 | 公共收益没有单独列账及公示的，扣5分；没有及时更新物业服务标准、收费项目、收费标准，电梯、消防、监控等，每项扣1分。 | | 查看资料和相关检查台账 |  |
| 2 | **管理制度** | 建立健全物业管理制度、组织架构、投诉流程并上墙。 | 3 | 未见管理制度、组织架构、投诉流程上墙的，每缺一项扣1分。 | | 现场查看 |  |
| 3 | **客户服务** | 设立24小时服务电话，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、投诉等各类信息的反馈并及时处理，建立24小时值班制度。 | 4 | 未设24小时服务电话扣2分，未及时处理报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息扣2分。 | | 随机询问业主物业是否及时受理服务投诉情况 |  |
| 4 | **信息标识** | 小区内设置明显指引标识，以及相应的提示标识、安全警示标识、禁止标识、消防标志及交通导向标志等物业服务信息标识。 | 3 | 每发现一处无标识或标识不清、破损则扣0.5分。 | | 现场查看 |  |
| **二** | **环境卫生** | | **25** | **扣分标准** | | **重点检查内容与检查方式** |  |
| 5 | **卫生管理** | 制定维护物业管理区域环境卫生制度并上墙。配备公示专门的卫生管理人员、保洁人员，对属于物业保洁职责范围的部位和场地进行保洁、消杀。 | 3 | 未见制度上墙的扣1分。未见公示专人的扣1分，没有保洁记录的扣1分。 | | 查看资料 |  |
| 6 | **公益宣传** | 显著位置展示市民公约、社会主义核心价值观、健康教育宣传栏、垃圾分类等公益广告。 | 5 | 宣传广告褪色破损的，一处扣0.5分。 | | 现场查看 |  |
| 7 | **病媒防治** | 设置和完善防鼠门、防鼠网、防蚊闸板、病媒等基础设施，定期消杀。 | 5 | 无相应基础设施扣1分，无定期消杀记录扣1分。 | | 现场查看基础设施是否完善 |  |
| 8 | **绿化养护** | 对绿地和植物实施有效养护，保持植物生长良好，可视范围内绿化带无大面积死亡，无黄土裸露。 | 2 | 养护较差扣1分；有黄土裸露扣1分，大面积黄土裸露扣2分。 | | 现场查看 |  |
| 9 | **垃圾分类** | 生活垃圾分类屋（收集点）周边干净整洁、无卫生死角，垃圾日产日清。 | 2 | 发现一处扣0.5分。 | | 现场查看 |  |
| 10 | **文明秩序** | 设置公共晾晒区；无不文明乱晾晒现象。 | 2 | 未设晾晒区的，扣2分；发现一处乱晾晒扣0.5分。 | | 现场查看基础设施是否完善 |  |
| 11 | 小区楼道、出入口等公共部位无杂物乱堆放现象。 | 2 | 发现一处扣0.5分。 | |  |  |
| 12 | 无电动车、机动车乱停放现象。 | 2 | 发现一处扣0.5分。 | |  |  |
| 13 | 无生活垃圾乱丢、随地吐痰现象。 | 2 | 发现一处扣0.5分。 | |  |  |
| **三** | **安全生产** | | **35** | **扣分标准** | | **重点检查内容与检查方式** |  |
| 14 | **安全防范** | 制定并实施本物业管理区域安全防范制度、安全防范应急预案；落实安防人员、安防设施及安全保障措施。 | 5 | 安全防范制度、安全防范应急预案，缺一项扣2分；实安防人员、安防设施及安全保障措施，每处扣1分。 | | 查看资料和相关台账 |  |
| 15 | 定期检查安防监控设施并保障正常运转。 | 2 | 设施设备损坏每处扣1分；无检查记录，一处扣0.5分。 | | 查看资料和相关检查台账 |  |
| 16 | **消防管理** | 在承接物业服务项目时，查验消防设施状况，保障消防设施、器材及消防安全标志完好有效，且有消防设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式等信息。 | 5 | 无承接查验记录扣1分，没有消防设施设备信息扣1分，消防设施每处发现损坏或未定期检查扣1分。 | | 现场查看 |  |
| 17 | 在物业管理区域开展防火检查，消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。 | 3 | 车辆或杂物占用消防通道，发现一处扣1分。 | | 现场查看 |  |
| 18 | **装饰装修** | 对室内装饰装修工程按规定进行开工前登记备案，与业主、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议。 | 2 | 未备案扣1分，未签订协议扣1分。 | | 查看相关资料、台账 |  |
| 19 | 按照装饰装修管理服务协议进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，要求装修人和装饰装修企业纠正，并将检查记录存档。 | 2 | 相关资料、台账不全的每处扣1分 | | 查看相关资料、台账 |  |
| 20 | 装修人和装饰装修企业拒不改正违法违规行为，或者已造成事实后果的，应及时报告有关部门依法处理；发现违法建设的，应及时向综合执法部门报告，并协助防控和处置违法建筑。 | 5 | 出现违法违规行为或违建未上报的扣5分。 | | 查看相关资料、台账 |  |
| 21 | **共用部位管理** | 发现房屋出现变形、开裂、沉降、漏水、门窗漏雨、外墙脱落等情况时，应立即将存在安全隐患告知业主、业主委员会及有关部门，并组织维修，对危险隐患部位设置安全防范警示标志。 | 5 | 现场查看发现房屋变形、开裂、沉降、漏水、门窗漏雨、外墙脱落等情况，没有记录的，每缺一项扣1分；未及时维修的，每次扣2分；未设安全警示标识的，每发现一次扣1分。 | | 现场查看房屋共用部位的安全使用状况，查阅相关记录工作台帐。 |  |
| 22 | **其他安全管理** | 建筑物防盗门窗、遮阳雨棚等规范设置，各类架设管线不得乱拉乱设。 | 2 | 建筑物防盗门窗、遮阳雨棚等未规范设置扣1分，每处乱拉乱设扣1分。 | | 现场查看 |  |
| 23 | 有游泳池的小区制定物业管理区域游泳池管理制度，并上墙；开放泳池应取得相关证照。 | 2 | 未见管理制度扣1分；无相关证件扣1分；无游泳池不扣分。 | | 现场查看相关资料 |  |
| 24 | 有二次供水设施的小区，按规定配备合格的专（兼）职人员，对各类储水设施进行清洗、消毒每半年不得少于一次，委托有资质的检测机构定期对水质进行检测并公示检测报告。 | 2 | 无配备专职人员，无清洗、消毒记录扣1分；未检测或未公示检测报告扣1分；无二次供水设施不扣分。 | | 现场查看相关资料 |  |
| **四** | **业主满意度调查** | | **10** | **扣分标准** | | **重点检查内容与检查方式** | **考评分值** |
| 25 | 满意率调查达90%以上 | | 10 | 满意度每少3%扣1分。 | | 随机询问 |  |
| **五** | **问题整改反馈** | | **10** | **扣分标准** | | **重点检查内容与检查方式** | **考评分值** |
| 26 | 对媒体曝，市、区督查以及日常交办的工作中，发现问题或日常交办的工作，未及时落实的。 | | 10 | 每1个交办或曝光问题未及时落实的，扣1分。 | | 现场查看相关资料 |  |
| **合计** |  | | **100** |  | |  |  |