

# 西咸新区物业管理协会文件

西咸物协【2023】009 号

---

## 关于申报 2023 年度西咸新区物业管理协会 物业管理优秀示范项目的通知

各会员单位：

为促进新区物业服务规范发展，提升物业服务质量和整体水平。根据省物业管理协会、区住房和城乡建设局有关物业管理考评工作的计划和安排，现将申报 2023 年度西咸新区物业管理示范的项目考评工作安排如下：

### 一、申报范围

西咸新区物业管理协会会员单位在西咸新区实施物业管理的住宅小区、大厦、工业（园）厂房项目。

### 二、申报条件

（一）申报项目单位为西咸新区物业管理协会会员；

（二）申报项目符合城市规划建设要求，配套设施齐全，并取得“建设工程竣工备案证”，且本企业接管该项目并实施物业管理 1 年以上（含

1 年），住宅小区物业管理项目（包含前期物业管理项目），大厦（含办公楼、写字楼）物业管理项目、工业（园）厂房物业管理项目；

（三）住宅小区、工业区建筑面积 3 万 m<sup>2</sup> 以上，大厦建筑面积 3 万 m<sup>2</sup> 以上且非住宅建筑面积占 60% 以上，入住率或使用率达 60% 以上；

（四）物业服务企业各项规章制度健全完善，物业日常服务的综合管理、设施设备管理、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等 5 项内容，不能少于 4 项；

（五）专项维修资金无违规使用情况发生；

（六）申报项目的物业管理企业具有独立法人资格营业执照，物业项目符合城市规划建设要求，配套设施齐全，且在申报月的前一年内无重大投诉及安全责任事故和有效投诉引起的媒体曝光事件；

（七）未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉。

### **三、考评要求**

（一）由西咸新区物业管理协会评优专家组组成考评组，对申报物业服务项目进行实地考评的方式进行；

（二）评分标准依据《西咸新区物业管理协会优秀示范项目现场检查评分细则》参考陕西省住建厅下发示范项目考评标准。

（三）对申报项目进行初审，通过初审择优向省级推荐参加省级示范项目评选。

#### 四、申报材料

- （一）填写《西咸新区物业管理优秀示范项目申报表》签字盖章；
- （二）参评项目的服务企业营业执照（复印件）；
- （三）申报项目物业管理服务合同（复印件）；
- （四）项目基本情况及管理情况报告；
- （五）创建物业管理优秀项目规划和具体实施方案；
- （六）建设或质量监督部门出具的工程验收备案表（复印件）；
- （七）消防验收意见书（复印件）；
- （八）反映项目外观形象的照片若干张。

#### 五、申报和初审时间

- （一）申报截止时间：2023年4月19日，申报企业需在截止时间前将申报材料提交西咸新区物业管理协会秘书处；
- （二）初审时间：2023年5月8日-19日。

#### 六、工作要求

- （一）申报单位应按要求提供完整、真实的申报资料，因申报材料不完整、弄虚作假，将取消参评资格；
- （二）协会将遵循公平、公正、公开、宁缺毋滥的原则开展创建评选工作；
- （三）获得西咸新区物业管理示范项目荣誉称号后，经西咸新区物业管理协会抽查，对管理水平下降、业主意见较大、达不到标准、不能

起到先进示范作用的物业管理示范项目，督促其限期整改，对整改不力的项目将撤销其示范称号，并进行信息公示。

## 七、联系方式

协会秘书处电话：029-33138530 邮箱：3482452373@qq.com

协会地址：陕西省西咸新区沣泾大道西一路1号（西咸大厦310）

附件：1、西咸新区物业管理优秀示范项目申报表

2、西咸新区物业管理协会优秀示范项目现场检查评分细则



抄送：西咸新区住房和城乡建设局

附件 1:

## 西咸新区物业管理协会 2023 年度物业管理示范项目申报表

项目名称: \_\_\_\_\_

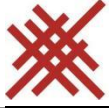
申报日期: \_\_\_\_\_

物业企业名称: (公章) \_\_\_\_\_

## 说 明

- 一、 项目类别包括：居住物业、公共物业；
- 二、 表格内不敷填写，可另加附页；
- 三、 必须按实际情况填写，不得弄虚作假；
- 四、 本表一式两份。

项目名称			项目类别	<input type="checkbox"/> 居住类 <input type="checkbox"/> 非居住类	
项目地址			物业服务 合同期限	____年__月__日 至____年__月__日	
总建筑面积	万 m <sup>2</sup>		幢数		
企业负责人			电话		
项目经理		座机		手机	
联系人		座机		手机	
居住类: <input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 别墅 <input type="checkbox"/> 公寓 <input type="checkbox"/> 其他____ 非居住类: <input type="checkbox"/> 办公写字楼 <input type="checkbox"/> 综合体 <input type="checkbox"/> 园区 <input type="checkbox"/> 其他____					
业主大会及业主委员会是否成立: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 如已成立, 填报业委会负责人及联系电话, 负责人: _____ 联系电话: _____					
申报项目自评概述	(可附页, 仅作申报项目简要概述)				



物业服务企业申报意见	盖章：_____ 负责人：_____ 年 月 日
业主委员会意见	盖章：_____ 负责人：_____ 年 月 日
各新城行业主管单位意见	负责人：_____ 年 月 日
西咸物协审定意见	盖章：_____ 负责人：_____ 年 月 日
备 注	



附件 2:

## 西咸新区物业管理协会优秀示范项目 现场检查评分细则

### 一、西咸新区“安居房”示范小区标准及评分细则

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
一、	公配设施、设备整改和完善	40	( )分
(一)	小区围合		
	1、小区围合，并基本实行封闭式管理。	3	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
	2、围墙（围栏）稳固，高度不低于 2.2 米。	1	符合 1.5 分，基本符合 1 分，不符合 0 分
(二)	区内道路		( )分
	1、全部硬底化，路面基本平整，路面完好率 95% 以上。	2	符合 1.5 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
	2、道路通畅，路牙线完好规范，消防通道设防护桩，井（沟）盖无缺失，合理设置车辆减（限）速带。	1	符合 2 分，不符合 0 分。
	3、停车位规划清晰，并设有车辆交通标识、标线。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
(三)	公共供水		( )分
	1、设施设备完好，供水正常；给水管道通畅、无渗漏、无锈蚀。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
	2、水池配有防护网、盖等装置；水质达标。	1	符合 1 分，不符合 0 分
(四)	公共排水		( )分
	1、散水和明沟完备，排水通道密闭；	1	符合 1 分，不符合 0 分
	2、管道等相关设施完好通畅，无跑、冒、渗漏；雨水井（沟）盖等配件齐全、完好。	1	符合 1 分，不符合 0 分
	公共排污		( )分
	1、建有室外公共化粪池，或原村民私宅自建的化粪池保持顺畅。	1	符合 1 分，不符合 0 分

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
(五)	2、排污通道完好、通畅，污水井盖等配件齐全、完好。	1	符合 1 分，不符合 0 分
	3、污水密闭排放率 95%以上。	1	符合 1 分，不符合 0 分
(六)	<b>供电</b>		( ) 分
	1、户外管线无严重老化、脱皮、裸露；按“贴墙、入地、捆扎、穿管”要求整治。	2	符合 1 分，一项不符合扣 0.5 分。
	2、室外变压器等处有安全防护设施且有警示标识。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
(七)	<b>通讯</b>		( ) 分
	按小区建筑面积配备。5 万 m <sup>2</sup> 以下的小区，至少配备 5 部对讲机及 2 台（线）办公专用电话；5 万 m <sup>2</sup> 以上的小区，至少配备 8 部对讲机，3 台（线）办公专用电话。	1	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
(八)	<b>消防</b>		( ) 分
	1、配备基本的消防设施、设备、器材，能随时启用，能应对初期火警。定期进行消防演习，消防工作有检查有记录。	3	符合 3 分，一项不符合扣 1 分。
	2、消防通道符合消防要求，室外消防栓分布合理。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
(九)	<b>环卫</b>		( ) 分
	1、每 3 个单元或 50 户（套房）至少配备一个公用生活垃圾桶。		符合 1 分，不符合 0 分。
	2、小区设有垃圾站（屋），封闭式管理，配备给排水设施。		符合 1.5 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
(十)	<b>管理房屋</b>		( ) 分
	1、5 万 m <sup>2</sup> 以下的小区，管理用房实用面积不低于 50 m <sup>2</sup> ；5 万 m <sup>2</sup> 以上的，管理用房实用面积不低于 100 m <sup>2</sup> 。	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
	2、配备档案室、监控室。	1	符合 2 分，一项不符合扣 1 分。
	<b>生活用房</b>		( ) 分
	1、根据物业服务公司必要的工作人员数量，按不	1	符合 1.5 分，基本符合 1 分，不符合 0

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
(十一)	低于 3 m <sup>2</sup> /人的标准配备。		分。
	2、采光通风良好，水电到位，另配备洗手（漱）间及必要的晾晒设施。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
(十二)	<b>治安岗亭</b>		（     ）分
	常用车辆出入口应设置治安岗亭和限车道闸；小区出入口、停车场、公共场所等重点部位装有闭路监控设备。	3	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。
(十三)	<b>绿化</b>		（     ）分
	辖区无明显枯草或净土裸露，古树名木有保护措施。	1	符合 1 分，一项不符合扣 0.5 分。
(十四)	<b>公共照明</b>		（     ）分
	室外道路大面积无照明死角，亮灯率达到 95%以上。	1	符合 2 分，不符合 0 分。
(十五)	<b>休闲设施及标识</b>		（     ）分
	小区出入口或小区内主要地段设有指路标识，清晰易懂；楼栋号、单元号等标示齐全规范；危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
	小区内有宣传橱窗，及必要的社区文化和休闲设施、场地。	1	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。
二、	<b>物业服务企业运作</b>	<b>60</b>	（     ）分
	<b>基础管理</b>		（     ）分
	1、由一家物业服务公司实施统一管理，非专业服务项目不得分包。	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
	2、物业服务公司工商注册、资质证书、税务登记等证照齐全。	2	符合 2 分，一项不符合扣 1 分。
	3、小区建筑面积数据准确，能提供单体楼宇的建筑面积计算依据。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
	4、配套设施办理接管移交，并投入使用；地下管网、小区路面及设施设备等工程资料齐全完好，分类可查。	2	符合 2 分，不符合 0 分。

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
(一)	5、物业服务企业与委托管理单位签订物业服务合同，双方责权利明确。	2	符合 1 分，不符合 0 分。
	6、按栋建立业主档案，按户建立出租屋信息档案并及时更新，房屋及配套设施权属清册准确，相关资料完整、查阅方便。	2	每发现一处不符合扣 0.2 分。
	有健全的管理制度、岗位职责、工作标准和流程，制订具体的落实措施和考核办法。	2	符合 2 分，不符合 0 分。
	7、物业服务企业在收费、财务管理、会计核算和税收方面严格执行有关规定。	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
	8、设立并公示服务电话，建立 24 小时值班制度，受理并及时处理业主（使用人）报修、求助、建议、咨询和投诉，有回访和记录。	2	符合 2 分，没有制度扣 0.5 分，未设服务电话扣 0.5 分，发现一处处理不及时扣 0.2 分，没有回访记录每次扣 0.2 分。
	9、每个小区至少配备一台专用电脑，并正常使用。业主（住户）档案、和费用收缴实行电脑管理。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
	10、物业服务企业办公场所及员工宿舍干净整洁，无乱接电源等安全隐患。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
	11、员工统一着装，并佩戴明显标志。	1	符合 2 分，一项不符合扣 1 分，不符合 0 分。
	12、制订并实施员工技术技能培训计划，有培训记录；主要管理人员和专业技术人员持证上岗。	1	符合 1 分，不符合 0 分。
	13、每半年至少组织一次住户意见全面调查，对合理的建议及时整改，满意率至少达 85%以上。	1	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分。
(二)	<b>共用设施设备管理</b>		( ) 分
	1、共用配套设施完好，无随意改变用途。	2	符合 1 分，不符合 0 分。
	2、共用设施设备无安全隐患，运行、使用正常；有规范的管理制度和措施，有运行和检查记录；专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范；	3	设施设备运行按规定记录 0.5 分，无事故隐患 0.5 分；遵守操作规程 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分；遵守保养规范 1 分，每发现一处不符合扣 0.1 分。

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	3、各类设施设备的标志清晰、明确；对可能发生的突发设备故障有应急预案。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
(三)	<b>公共秩序</b>		( ) 分
	1、配备专门的秩序管理队伍, 实行 24 小时值班及巡逻。	2	符合 1 分, 不符合 0 分。
	2、按小区建筑面积配备一线工作人员, 秩序维护人员人均管理面积不超过 5000 m <sup>2</sup> 。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	3、制订并执行秩序维护人员日常检查考核办法, 能提供相关工作记录。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	4、秩序维护人员熟悉小区环境和自身职责, 文明值勤, 认真负责。	1	符合 1 分, 基本符合 0.5 分, 不符合 0 分。
	5、工作人员具备必要的消防知识, 能使用相关设施和器材。定期进行巡检有记录。	1	符合 1 分, 基本符合 0.5 分, 不符合 0 分。
	6、小区消防器材状态完好, 可随时启用, 消防通道畅通; 制订消防应急预案, 至少每半年演练一次。	2	符合 1 分, 不符合 0 分。
	7、机动车辆管理制度完善, 管理责任明确, 车辆进出有登记。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	8、非机动车辆管理制度完善, 非机动车按规定有序停放。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	9、制订突发事件应急预案, 至少每半年演练一次。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
(三)	10、物业公司及管理处积极配合社区警务及社区居民组织搞好社区管理服务工作的。	2	符合 2 分, 不符合 0 分。
	<b>环境卫生</b>		( ) 分
	1、清洁卫生实行责任制, 有专职清洁人员和明确的责任范围, 提供全天候清洁服务;	1	符合 2 分, 基本符合 1 分, 不符合 0 分。
	清洁服务人员按小区面积配备, 人均管理面积不超过 8000 m <sup>2</sup> 。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	2、室外清扫每天不少于两次, 并提供常规保洁; 楼内清扫依服务合同而定。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
(四)	3、垃圾分类工作落实到位，生活垃圾日产日清，公共区域整洁、无异味。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	4、小区内道路等共用场地无明显的生活垃圾、无建筑垃圾堆积、无乱摆卖乱停车。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	5、定期做好四害消杀及白蚁防治工作。	1	符合 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分。
	6、制订并执行保洁管理日常检查考核办法，能提供相关工作记录。	1	符合 1 分, 基本符合 0.5 分, 不符合 0 分。
(五)	<b>绿化美化</b>		( ) 分
	1、绿地无改变用途或人为占用。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害、折损、斑秃等现象。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
(六)	<b>精神文明建设</b>		( ) 分
	1、有计划地开展健康向上的社区文体活动，每年不少于 2 次，活动有实施方案、工作记录、工作总结和相关图片资料；社区宣传栏每年出版不少于 6 次（版），相关资料有记录并存档。	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分。
	2、创造条件，积极配合、支持和开展社区文体建设。		符合 2 分, 不符合 0 分。
(七)	<b>管理效益</b>		( ) 分
	1、物业服务费用收缴率达 85% 以上。	2	符合 2 分, 基本符合 1 分, 不符合 0 分。
	制定管理费补助资金管理办法，保证居民及时、全额受益。	2	符合 2 分, 不符合 0 分。
	2、根据业主需求，提供有偿服务，开展多种经营，收费标准明确。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。
	3、按规定至少每年公布一次小区物业服务经营状况。	1	符合 1 分, 不符合 0 分。

## 二、西咸新区物业管理示范大厦考评标准及评分细则

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
一	<b>基础管理</b>	<b>21</b>	<b>( ) 分</b>
	1、按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用	1	符合 1.0，主要配套设施不完善时，每发现一处不合规扣 0.2
	2、已办理承接查验手续（包括分户查验单、查验问题清单、物品及资料清册等等）	1	符合 1.0，每发现一处不合规扣 0.2
	3、由一家物业服务企业实施统一专业化管理	1	符合 1.0，不符合 0
	4、建设单位在销售房屋前，与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，双方责权利明确	1	符合 1.0，合同不规范扣 0.5，合同写入违规内容扣 0.5，合同未在主管部门备案 0
	5、在房屋销售合同签订时，购房人与物业服务企业签订前期物业管理服务协议，双方责权利明确	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	6、按规定建立专项维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定	1	符合 1.0，已建立但管理、使用、续筹每发现一处不合规扣 0.5，未建立 0
	7、房屋使用手册、装饰装修管理规定及管理规约等各项公众制度完善	1	完善 1.0，每发现一处不完善扣 0.2
	8、已成立业主委员会的物业项目，业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同，双方责权利明确。未成立的，有重大事项协商机制。	1	符合或未成立业主委员会 1.0，合同不规范扣 0.5，合同写入违规内容扣 0.5，合同未在主管部门备案 0
	9、物业服务企业制订创优规划和具体实施方案，并经业主委员会同意。	1	符合或未成立业主委员会 1.0，不符合每处扣 0.5
	10、大厦物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法	2	制度、工作标准建立健全 2.0，主要检查：物业管理服务工作程度、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度、资料管理制度等，每发现一处不完整不规范扣 0.2，未制定具体的落实措施扣 0.5，未制定考核办法扣 0.5

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	11、物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨	1	管理人员、专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.1，着装及标志符合 0.5，不符合 0
	12、物业服务企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	1	符合 1.0，无计算机扣 0.5，未装备智能化设备扣 0.5
	13、物业服务企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定：至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况	1	执行有关规定 1.0，未执行 0；公开 1.0，未公开 0
	14、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	1	包括房屋总平面图，地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及其共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.2
	15、建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便	1	每发现一处不符合扣 0.2
	16、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	2	符合 2.0，值班制度不符合扣 0.5，未设服务电话扣 0.5，发现一处处理不及时扣 0.2，没有回访录每次扣 0.1
	17、定期向使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95% 以上	1	符合 1.0，未定期发单扣 0.2，无整改记录扣 0.2，满意率不达标扣 0.5
	18、建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录	2	建立并落实 2.0，建立但未落实扣 1.0，未建立扣 2.0；及时率符合 1.0，每降低 1 个百分点扣 0.1；返修率符合 0.3，不符合 0；回访记录完整 0.2，记录不完整或无回访记录 0
	<b>房屋管理与维修养护</b>	<b>9</b>	<b>( ) 分</b>
	1、大厦、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻大厦各单位名录标识在大	1	符合 1.0，无示意图或发现一处标志不清或没有标志扣 0.2



序号	标准内容	规定 分值	评分细则
二	堂内显著位置		
	2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象	2	符合 2.0，发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途均扣 0.5
	3、大厦外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，按规定清洗外墙、外立面，粉刷楼梯、公共走廊	2	符合 2.0，大厦外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣 0.2，是玻璃幕墙的每发现一处破损或不洁扣 0.2，是涂料的每发现一处褪色不一致的扣 0.1，每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.2
	4、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损	1	符合 1.0 未按规定设置 0；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣 0.1，有安全隐患每处扣 0.5
	5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	6、封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.1
	7、大厦装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.5
	共用设备管理	36	( ) 分
	(一) 综合要求	3	( ) 分
	1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	2、设备及机房环境整洁，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	3、配备所需专业技术人员，严格执行操作规程；设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故	1	符合 1.0，不符合 0
	(二) 供电系统	5	( ) 分
	1、供电设备设施运行状态正常，标识清晰明确；巡视、	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
三	检测、维修、操作行为规范，记录完整；保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户		
	2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行	1	符合 1.0，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5
	3. 按规定对应急电源设备进行保养；储备足够的燃料；应急电源设备可随时起用	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	4、配电室符合“四防一通”要求，有完整运行、巡检、维保及安全操作制度，记录完整；供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，年检合格；按照相关法律法规进行防雷检测	2	符合 2.0，发现一处不符合扣 0.5
	<b>（三）弱电系统</b>	<b>2</b>	<b>（        ）分</b>
	1、监控图像清晰，数据、记录清晰完整，按规定时间保存	1	符合 1.0，发现一处不符合扣 0.5
	2、弱电系统设施设备运行正常，日常巡视检查、维护保养记录完整，现场测试符合要求	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	<b>（四）消防系统</b>	<b>7</b>	<b>（        ）分</b>
	1、消防控制中心 24 小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时启用	1	发现一尺不符合扣 0.5
	2、制订本项目的消防安全制度、消防安全操作规程，制订灭火和应急疏散预案；消防系统运行良好，定期检测、维保记录完整；对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，检测记录应当完整准确；保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通	3	符合 3.0,发现一处不符合规定扣 0.5
	3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人	1	符合 1.0，责任人不明确每发现一处扣 0.2
	4、制订突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通	1	无应急方案扣 0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1
	5、无火灾安全隐患	1	每发现一处安全隐患扣 0.5
	<b>（五）电梯系统</b>	<b>6</b>	<b>（        ）分</b>

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备	1	符合 1.0, 不符合 0
	2、电梯按规定或约定时间运行, 安全设施齐全, 通风、照明及附属设施完好	1	每发现一处不符合扣 0.2
	3、轿厢、井道、机房保持清洁	1	每发现一处不符合扣 0.2
	4、电梯由专业队伍维修保养, 维修、保养人员持证上岗	1	符合 1.0, 不符合 0
	5、运行出现故障后, 维修人员应在规定时间内到达现场维修	1	符合 1.0, 不符合 0
	6、运行出现险情后, 应有排除险情的应急处理措施	1	符合 1.0, 不符合 0
	<b>(六) 给排水系统</b>	<b>7</b>	<b>( ) 分</b>
	1、建立大厦用水、供水管理制度, 积极协助用户安排合理用水和节水计划	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
	2、设备、阀门、管道工作正常, 无跑冒滴漏	1	每发现一处不符合扣 0.2
	3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒; 二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全; 水池、水箱清洁卫生无二次污染	2	符合 2.0, 每发现一项不符合扣 0.5
	4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施, 水池、水箱周围无污染隐患	1	没有管理措施扣 0.5, 水箱周围每发现一处隐患扣 0.2
	5、限水、停水按规定时间通知住户; 制订事故应急处理方案	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
	6、排水系统通畅, 汛期道路无积水, 地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2
	<b>(七) 空调系统</b>	<b>3</b>	<b>( ) 分</b>
	1、中央空调系统运行正常, 水塔运行正常且噪音不超标, 无严重漏水现象	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
	2、中央空调系统出现运行故障后, 维修人员在规定时间内到达现场维修	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
	3、制定中央空调发生故障应急处理方案	1	无应急处理方案扣 1.0, 有方案但不完善或执行不够

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
三	<b>(八) 供暖供气系统</b>	<b>3</b>	<b>( ) 分</b>
	1、锅炉供暖设备、煤气设备、燃气设备完好，运行正常	1	符合 1.0，不符合 0
	2、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患	1	每发现一处不符合扣 0.2
	3、冬季供暖室内温度不得低于本地区政府规定的最低温度	1	符合 1.0，不符合 0
四	<b>共用设施管理</b>	<b>4</b>	<b>( ) 分</b>
	1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途	1	符合 1.0， 每发现一处不符合扣 0.2
	2、共用管线统一下地或入公共管理，无架空管线，无碍观瞻	1	符合 1.0， 每发现一处不符合扣 0.2
	3、道路、楼道、大堂等公共照明完好	1	符合 1.0， 每发现一处不符合扣 0.2
	4、大厦范围内的道路通畅，路面平坦	1	符合 1.0， 每发现一处不符合扣 0.2
五	<b>秩序维护及车辆管理</b>	<b>9</b>	<b>( ) 分</b>
	1、安全监控室何管理楼宇主要出入口实行 24 小时值班	1	符合 1.0，不符全 0
	2、有专业秩序维护队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护员熟悉小区的环境，文明值勤训练有素言语规范认真负责	2	符合 2.0，无专业秩序维护队伍扣 1.0，值班及巡逻记录等不规范每处扣 0.2
	3、结合大厦特点，制订安全防范措施	1	对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣 0.2
	4、进出大厦各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符全 0
	5、大厦外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符全 0
	6、室内停车场管理严格，出入登记	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符全 0

	7、非机动车车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符全 0
	8、危及人身安全处设有明显标志和防范措施	1	符合 1.0，不符全 0
六	环境卫生管理	10	( ) 分
	1、环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	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	1	未实行责任制的扣 0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3，未实行标准化保洁的扣 0.2
	3、垃圾进行分类日产日清，定期进行卫生消毒灭杀；垃圾分类落实；房屋共用部位共用设施设备无蚁害	2	每发现一处垃圾扣 0.2，未达到垃圾日产日清的扣 0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5
	4、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；大厦内共用场地无纸屑、烟头等废弃物	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	5、商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象，与城市管理执法部门及工商行政管理部门合作管理	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	6、对违反规定饲养宠物、家禽、家畜的情况履行管理职责	1	符合 1.0，不符合 0
	7、大厦内排烟、排污、噪音等国家环保标准，外墙无污染	1	每发现一处不合格扣 0.2，发现一次环保部门下放整改通知扣 0.5
七	绿化管理	4	( ) 分
	1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	2、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	1	长势不好扣 1.0，其它每发现一处不符合扣 0.1 分
	3、绿地无纸屑、烟头、石地等杂物	1	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	4、对大厦内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实	1	无措施扣 1.0，有措施，落实不力扣 0.5
八	精神文明建设	3	( ) 分
	1、全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守大厦的	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0

	各项管理规定		
	2、设有学习宣传园地，开展健康向上的活动	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	3、大厦内的公共娱乐场所未发生重大违纪违法案件	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
九	<b>管理效益</b>	<b>4</b>	<b>( ) 分</b>
	1、物业管理服务费用收缴率 98%以上	2	符合 2.0，每降低 1 个百分点扣 0.5
	2、提供便民有偿服务，开展多种经营	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	3、本大厦物业管理经营状况	1	盈利 1.0，持平 0.5，亏本 0

### 三、西咸新区物业管理示范工业（园）厂房区标准及评分细则

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
一	<b>基础管理</b>	<b>21</b>	<b>( ) 分</b>
	1、按规划要求建设，房屋及配套设施投入使用	1	符合 1.0，主要配套设施不完善时，每发现一处不合规扣 0.2
	2、已办理承接查验手续（包括分户查验单、查验问题清单、物品及资料清册等等）	1	符合 1.0，每发现一处不合规扣 0.2
	3、由一家物业服务企业实施统一专业化管理	1	符合 1.0，不符合 0
	4、建设单位在租售厂房前。与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同。双方责权利明确	1	符合 1.0，合同不规范扣 0.5，合同写入违规内容扣 0.5，合同未在主管部门备案 0
	5、在房屋销售合同签订时，购房人与物业服务企业签订前期物业管理服务协议 双方责权利明确	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	6、按规定建立专项维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定	1	符合 1.0，已建立但管理、使用、续筹每发现一处不合规扣 0.5，未建立 0
	7、房屋使用手册、装饰装修管理规定及管理规约等各项公众制度完善	1	完善 1.0，每发现一处不完善扣 0.2
	8、满足法定条件的物业项目，业主委员会按规定程序成立，并按章程履行职责。未成立的，有重大事项协商机制	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	9、已成立业主委员会的物业项目，业主委员会与物业服务企业签订物业管理合同、双方责权利明确	1	符合或未成立业主委员会 1.0，合同不规范扣 0.5，合同写入违规内容扣 0.5，合同未在主管部门备案 0
	10、物业服务企业制订争创规划和具体实施方案、并经业主委员会同意	1	符合或未成立业主委员会 1.0，不符合每处扣 0.5
	11、工业区物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法	2	制度、工作标准建立健全 2.0，主要检查：物业管理服务工作程度、

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
			质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度、资料管理制度等，每发现一处不完整规范扣 0.2，未制定具体的落实措施扣 0.5，未制定考核办法扣 0.5
	12、物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨	1	管理人员、专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.1，着装及标志符合 0.5，不符合 0
	13、物业服务企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	1	符合 1.0，无计算机扣 0.5，未装备智能化设备扣 0.5
	14、物业服务企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；至少每半年公开一次物业管理服务费用及维修基金收支情况	1	执行有关规定 1.0，未执行 0；公开 1.0 未公开 0
	15、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便	2	包括房屋总平面图，地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.2
	16、建立业主及使用人档案、房屋及其配套设施权属清册、查阅方便	1	每发现一处不符合扣 0.2
	17、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	2	符合 2.0，值班制度不符合扣 0.5，未设服务电话扣 0.5，发现一处处理不及时扣 0.2，没有回访录每次扣 0.1
	18、定期向使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改满意率达 95% 以上	1	符合 1.0，未定期发单扣 0.2，无整改记录扣 0.2，满意率不达标扣 0.5
	19、建立并落实便民维修服务承诺制、零修急修及时率 100%，返修率不高于 1%，并有回访记录	1	建立并落实 1.0，建立但未落实扣 0.5，未建立扣 1.0；及时率符合



序号	标准内容	规定 分值	评分细则
			0.5, 每降低1个百分点扣0.1; 返修率符合0.3, 不符合0; 回访记录完整0.2, 记录不完整或无回访记录0
二	<b>房屋管理与维修养护</b>	<b>11</b>	<b>( ) 分</b>
	1、区内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、驻工业区各单位名录标识在区内明显位置. 企业铭牌及各 类标识牌统一有序	1	符合1.0, 每发现一处标志不清或没有标志扣0.2
	2、符合规划, 无违反规划私搭乱建, 无擅自改变房屋用途现象	1	符合1.0, 每发现一处私搭乱建或擅自改变房 屋使用用途扣0.5
	3、房屋外观完好、整洁, 外墙是建材贴面的、无脱落; 是玻 璃幕墙的。清洁明亮、无破损; 是涂料的, 无脱落、无污渍: 无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象, 按规定清洗外墙、外立面, 粉刷楼梯、公共走廊	2	符合2.0, 房屋外墙是建材贴用的每发现一处落扣0.2, 是玻璃幕墙的每发现一处破损或洁扣0.2, 是涂料的每发现一处褪色不一致扣0.2, 每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣0.2
	4、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置, 保持整洁统一美 观, 无安全隐患或破损	1	符合1.0, 未按规定设置0; 按规定设置, 但不整齐或有破损每处扣0.1、有安全隐患每处扣0.5
	5、空调安装位置统一, 冷凝水集中收集。支架无锈蚀	1	符合1.0, 每发现一处不符合扣0.1
	6、区内阳台统一有序。色调一致, 不超出外墙面; 除建筑设计有要求外, 不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等	1	符合1.0, 每发现一处不符合扣0.1
	7、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损; 墙体整 洁, 无乱张贴; 共用部位门窗、灯具、开关等功能良好; 卫生 间、水房等管理完好	1	符合1.0, 每发现一处不符合扣0.2

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	8、共用楼梯、天台、通道、卸货平台等处无堆放工业原料、 废料、杂物及违章占用等。天台隔热层无破损	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2
	9、房屋装饰装修符合规定, 未发生危及房屋结构安全及拆 改管线和损害他人利益的现象	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.5
	10、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度。无危及 建筑结构的安全隐患	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.5
三	<b>共用设备管理</b>	<b>34</b>	<b>( ) 分</b>
	<b>(一)综合要求</b>	<b>3</b>	<b>( ) 分</b>
	1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度. 并严格执行	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2
	2、设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求	1	符合 1.0, 每发现-处不符合扣 0.2
	3、配备所需各种专业技术人员。严格执行操作规程; 设备良好, 运行正常. 一年内无重大管理责任事故	1	符合 1.0, 不符合 0
	<b>(二) 供电系统</b>	<b>5</b>	<b>( ) 分</b>
	1、供电设备设施运行状态正常, 标识清晰明确; 巡视、检测、维修、操作行为规范, 记录完整; 保证正常供电, 限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2
	2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行	1	符合 1.0, 临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5
	3. 按规定对应急电源设备进行保养; 储备足够的燃料; 应急电源设备可随时起用	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2
	4、配电室符合“四防一通”要求, 有完整运行、巡检、维保及安全操作制度, 记录完整; 供电设备定期检修检验, 安全防护用具配置齐全, 年检合格, 按照相关法律法规进行防雷检测	2	符合 2.0, 发现一处不符合扣 0,5
	<b>(三)弱电系统</b>	<b>2</b>	<b>( ) 分</b>

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
三	1、监控图像清晰，数据、记录清晰完整，按规定时间保存	1	符合 1.0，每发现一次不符合扣 0.5
	2、弱电系统设施设备运行正常，日常巡视检查、维修保养记录完整，现场测试符合要求	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	<b>(四)消防系统</b>	<b>7</b>	<b>( ) 分</b>
	1、消防控制中心 24 小时值班、消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用	1	每发现一处符合扣 0.2
	2、制订本项目的消防安全制度、消防安全操作规程，制订灭火和应急疏散预案；消防系统运行良好，定期检测、维保记录完整；对建筑消防设施每年至少一次全面检测，检测记录应当完整准确；保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通	2	每发现一人不符合要求扣 0.2
	3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人	1	符合 1.0，责任人不明确每发现一处扣 0.2
	4、制订突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻	1	无应急方案扣 0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1
	5、工业厂房装修需报消防部门审批，对装修过程严格监管，装修完成后经消防部门验收合格方可使用	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	6、区内无火灾安全隐患，督促各用户与消防管理部门签订消防责任书	1	符合 1.0，每发现一处安全隐患扣 0.5，未签订消防责任书扣 0.5
	7、集体宿舍消防，用电有严格的管理规定，室内电线、插座安装规范，无安全隐患	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	<b>(五)电梯系统</b>	<b>5</b>	<b>( ) 分</b>
	1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备	1	符合 1.0，不符合 0
	2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、并道、机房保持整洁	1	每发现一处不符合扣 0.2
	3、电梯由专业队伍维修保养；维修、操作人员持证上	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	岗；货运电梯由专人管理操作，严禁超载，客梯严禁载货		
	4、运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修	1	符合 1.0，不符合 0
	5、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施	1	符合 1.0，不符合 0
	<b>(六)给排水系统</b>	<b>7</b>	<b>( ) 分</b>
	1、建立工业区用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理用水和节水计划	1	符合 1.0，不符合 0.5，不符合 0
	2、设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏	1	每发现一处不符合扣 0.2
	3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生无二次污染	2	符合 2.0，每发现一项不符合扣 0.5
	4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患	1	没有管理措施 0.5，水箱周围每发现一处隐患扣 0.2
	5、限水、停水按规定时间通知住户；制订事故应急处理方案	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	6、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	<b>(七)空调系统</b>	<b>3</b>	<b>( ) 分</b>
	1、中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重漏水现象		符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	2、中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修		符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	3、制定中央空调发生故障应急处理方案		无应急处理方案扣 1.0，有方案但不完善或执行不够的扣 0.5
	<b>(八)供暖供气系统</b>	<b>2</b>	<b>( ) 分</b>
	1、锅炉供暖设备、煤气设备、燃气设备完好，运行正	1	符合 1.0，不符合 0

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	常；冬季供暖室内温度不低于本地区政府规定的最低温度		
	2、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患	1	每发现一处不符合扣 0.2
四	<b>共用设施管理</b>	<b>4</b>	<b>( ) 分</b>
	1、共用配套设施完好，无随意改变用途	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	2、共用管线统一下地或入公共管道，无临时管线，无架空管线，无碍观瞻	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	3、道路、楼道、大堂等公共照明完好	1	符合 1.0，每发现一处不亮扣 0.2
	4、工业区范围内的道路通畅，路面平坦	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
五	<b>秩序维护及车辆管理</b>	<b>9</b>	<b>( ) 分</b>
	1 工业园区基本实行封闭式管理	1	符合 1.0，不符合 0
	2、有专业秩序维护队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，秩序维护员熟悉工业区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责	2	符合 2.0，无专业秩序维护队伍扣 1.0，值班及巡逻记录等不规范每处扣 0.2
	3、结合工业区特点，制订安全防范措施，对货物(产品、设备)出门实行凭证通行制度	1	对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣 0.2，未实行通行制度扣 0.5
	4、进出工业区各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	5、工业区内停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐	1	符合 1.0，基本符合 0.5. 不符合 0
	6、室内停车场管理严格，出入有登记	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	7、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	8、危及人身安全处设有明显标志和防范措施	1	符合 1.0，不符合 0
	<b>环境卫生管理</b>	<b>11</b>	<b>( ) 分</b>
	1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
六	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，实行标准化清洁保洁	1	未实行责任制的扣 0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3，未实行标准化保洁的扣 0.2
	3、垃圾分类落实，垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀	1	每发现一处垃圾扣 0.1，未达到垃圾日产日清的扣 0.3，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.3
	4、对有毒、有害工业垃圾管理严格按规定分装，不得与其它垃圾混杂	1	符合 1.0，不符合 0
	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、共用玻璃窗等保持洁净；工业区内共用场地无纸屑、烟头等废弃物	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	6、商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	7、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜的情况履行管理职责	1	符合 1.0，不符合 0
	8、工业区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患	2	符合 2.0，发现一次环保部门下放整改通知扣 0.5，其它每发现一处不符合扣 0.2
七	<b>绿化管理</b>	<b>3</b>	<b>( ) 分</b>
	1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	2、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	1	长势不好扣 1.0，其它每发现一处不符合扣 0.2
	3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物	1	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
八	<b>精神文明建设</b>	<b>3</b>	<b>( ) 分</b>
	1、全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守工业区的各项管理规定	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	2、设有学习宣传园地，宣传工业区管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动；宿舍区	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	设信息公告栏；设有文化体育活动场所		
	3、区内的公共娱乐场所未发现重大违纪违法案件	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合
九	<b>管理效益</b>	<b>4</b>	<b>( ) 分</b>
	1、物业管理服务费用收缴率 98%以上	2	每降低 1 个百分点扣 0.5
	2、提供便民有偿服务，开展多种经营	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	3、本小区物业管理经营状况	1	盈利 1.0，持平 0.5，亏本 0

## 四、西咸新区物业管理示范住宅小区标准及评分细则

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
一	<b>基础管理</b>	<b>30</b>	<b>( ) 分</b>
	1、按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用；商品房五证齐全	1	符合 1.0，主要配套设施不完善时，每发现一处不合规扣 0.2
	2、已办理承接查验手续（包括分户查验单、查验问题清单、物品及资料清册等等）	1	符合 1.0，每发现一处不合规扣 0.2
	3、由一家物业服务企业实施统一专业化管理	1	符合 1.0，不符合 0
	4、建设单位在销售房屋前，与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，双方责权利明确	1	符合 1.0，合同不规范扣 0.5，合同写入违规内容扣 0.5，合同未在主管部门备案 0
	5、在房屋销售合同签订时，购房人与物业服务企业签订前期物业管理服务协议，双方责权利明确	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0
	6、按规定建立专项维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定	1	符合 1.0，已建立但管理、使用、续筹每发现一处不合规扣 0.5，未建立 0
	7、房屋使用手册、装饰装修管理规定及管理规约等各项公众制度完善	2	完善 2.0，每发现一处不完善扣 0.5
	8、物业服务企业制订创优规划和具体实施方案，并经业主委员会或前期建设单位同意	1	符合 1.0，不符合 0
	9、小区物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法	2	制度、工作标准建立健全 2.0，主要检查：物业管理服务工作程度、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度、资料管理制度等，每发现一处不完整不规范扣 0.2，未制定具体的落实措施扣 0.5，未制定考核办法扣 0.5
	10、物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严	2	管理人员、专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.1，着装及标志



序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	谨		符合 0.5，不符合 0
	11、物业服务企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	2	符合 2.0，无计算机扣 1，未装备智能化设备扣 1
	12、物业服务企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定：至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况	2	执行有关规定 1.0，未执行 0；公开 1.0，未公开 0
	13、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	2	包括房屋总平面图，地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.2
	14、建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	15、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	2	符合 2.0，值班制度不符合扣 0.5，未设服务电话扣 0.5，发现一处处理不及时扣 0.2，没有回访录每次扣 0.1
	16、定期向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95% 以上	2	符合 2.0，未定期发单扣 0.5，无整改记录扣 0.5，满意率不达标扣 1
	17、建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录	2	建立并落实 1.0，建立但未落实扣 0.5，未建立扣 1.0；及时率符合 0.5，每降低 1 个百分点扣 0.1；返修率符合 0.3，不符合 0；回访记录完整 0.2，记录不完整或无回访记录 0
	<b>房屋管理与维修养护</b>	<b>14</b>	<b>( ) 分</b>
	1、主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，	2	符合 2.0，无示意图扣 0.5，无路标

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
二	组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显		扣 0.3，幢、单元、户号每缺一个扣 0.1
	2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象	2	符合 2.0，每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣 1.0
	3、房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹，按规定时间清洗外墙、外立面、粉刷公共走廊、楼梯	2	符合 2.0，每发现一处不完好、不整洁、脱落、污损扣 0.2
	4、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损	2	符合 2.0 未按规定设置 0；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣 0.1，有安全隐患每处扣 0.5
	5、封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除外不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	6、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.5
	7、房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.5
三	<b>公共设施设备管理</b>	<b>17</b>	<b>（     ）分</b>
	1、共用配套设施完好，无随意改变用途	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.5
	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，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范	3	设施设备运行按规定记录 0.5，无事故隐患 0.5；遵守操作规程 0.6，每发现一处不符合扣 0.2；遵守保养规范 0.4，每发现一处不符合扣 0.1
	3、室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻	2	符合 2.0，发现一处不符合 0.2
	4、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；化粪池定	1	符合 1.0，发现一处堵塞或外溢扣

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	期疏通、清掏并有相关记录		0.5；无清掏记录扣0.5分
	5、道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行；公共照明完好	2	通畅、平整1.0，发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2；发现井盖缺损或丢失扣0.6，路面井盖不影响通行0.4，发现一处不符合扣0.2；公共照明完好
	6、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；制定停水及事故处理方案	2	符合2.0，设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染0.6，发现一处不符合扣0.2；保障措施严格0.4，无措施不评0；水质符合卫生标准0.5，不符合0；有处理方案0.5，无处理方案0
	7、制订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	3	符合2.0，发现一处不符合扣0.5
	8、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案	2	符合2.0，发现一处不符合扣0.5
	9、冬季供暖室内温度不低于本地区政府规定的最低温度	1	符合1.0，不符合0
四	<b>秩序、消防、车辆管理</b>	<b>10</b>	<b>( ) 分</b>
	1、小区基本实行封闭式管理（开放式小区每栋楼入口实行24小时值守）	1	符合1.0，不符合0
	2、有专业秩序维护队伍，实行24小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉小区的环境，文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责	2	符合2.0，无专业保安队伍扣1.0，其它每发现一处不符合扣0.2
	3、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施	1	符合1.0，不符合0
	4、制订本项目的消防安全制度、消防安全操作规程，	2	符合2.0，发现一处不符合扣0.5

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	制订灭火和应急疏散预案；消防系统运行良好，定期检测、维护记录完整；对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，检测记录应当完整准确；保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通		
	5、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记	2	符合 2.0，制度完善 0.5，基本完善 0.3，不完善 0；因管理责任造成车辆丢失扣 0.5(管理单位公开承诺赔偿的不扣)；每发现一台车辆乱停放扣 0.1，出入无记录扣 0.2
	6、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序	2	符合 2.0，制度不全或不落实的扣 1.0，乱停放每部车扣 0.2
五	<b>环境卫生管理</b>	<b>14</b>	<b>( ) 分</b>
	1、环卫设备完备，垃圾分类工作落实到位，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	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	2	符合 2.0，未实行责任制的扣 1.0，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.5，未实行标准化保洁的扣 0.5
	3、垃圾进行分类并日产日清，定期进行卫生消毒灭杀	2	符合 2.0，每发现一处垃圾扣 0.2，未达到垃圾日产日清的扣 0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5
	4、病媒生物防治等有计划，有措施，有记录	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
	5、房屋楼道、道路、绿化带、停车场、文体娱乐活动区域等共用场地保持清洁	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	6、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	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
	7、商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2

序号	标准内容	规定 分值	评分细则
	8、对违反规定饲养宠物、家禽、家畜的情况履行管理职责	1	符合 1.0，不符合 0
	9、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2
六	<b>绿化管理</b>	<b>7</b>	<b>( )分</b>
	1、小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小品配置得当	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	2、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0
	3、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	2	符合 2.0，长势不好扣 1.0，其它每发现一处不符合扣 0.2 分
	4、制订绿化药剂、肥料使用和存放有效管理制度；废弃物处理符合相关规定	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2
七	<b>精神文明建设</b>	<b>3</b>	<b>( )分</b>
	1、开展有意义、健康向上的社区文化活动	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0
	2、创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
八	<b>管理效益</b>	<b>5</b>	<b>( )分</b>
	1、物业管理服务费用收缴率 98%以上	2	符合 2.0，每降低 1 个百分点扣 0.5
	2、提供便民有偿服务，开展多种经营	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0
	3、本小区物业管理经营状况	1	盈利 1.0，持平 0.5，亏本 0