九江市物业管理协会文件

九物协字〔2025〕7号

关于推荐评选2024年度省、市级物业管理示范项目的通知

各区工作委员会、各会员单位:

为更好地服务会员，进一步树立我市物业管理服务企业品牌意识，创建诚信社会，规范行业服务行为，提升素质，激励先进，推动我市物业行业继续健康发展，经研究，决定在会员单位中推荐评选 2024 年度九江市物业管理示范项目和推荐2024年度江西省物业管理示范项目。现将有关事项通知如下:

一、推荐评选对象

九江市物业管理协会所属会员单位，非会员单位不予推荐。

二、推荐评选条件和材料

（一）评选条件

（1）遵守国家法律法规，合法经营，在行业中能起到标杆作用，有较好社会信誉和经济效益;

（2）在 2024 年度内未发生重大质量、安全问题，无违法

违规行为，无不良信用记录，无不良社会影响，未出现群体性上访事件;

（3）积极参加协会各项活动，正确行使会员单位权利，履行会员单位义务，按时足额交纳会费。

（4）推荐省物业管理示范项目必须是市物业管理示范项目

（二）推荐材料

（1）示范项目申报表;（写清是省级或者市级）

（2）2024年度示范项目推荐表（详见附件）;

（3）单位法人身份证及营业执照复印件。

（4）申报市示范项目和省示范项目单位，项目经理必须持证上岗（江西省或九江市认可的项目经理证）

三、推荐评选程序及时间安排

（一）物业企业自评

1、物业管理示范项目创建应当遵循企业自愿申报、业主参与、属地主管部门或行业组织推荐、行业专家评选、公开透明的原则。

2、物业管理示范项目分为：住宅小区物业管理示范、写字楼物业管理示范、公共建筑物业管理示范三类。

住宅小区是指按照城市统一规划，建设达到一定规模，基础设施配套齐全，已建成并投入使用的相对封闭、独立的住宅群体或住宅区域。

写字楼是指在统一的物业管理下，以商务为主，由一种或数种单元办公平面组成的办公用建筑。

公共建筑是指供机关、团体和企事业单位主要用于办理行政事务和从事各类业务活动的公共建筑物，如，机关大院、商业综合体、工业园区、医院、学校等。

3、同一企业在同一年度内不得超过2个物业管理示范项目。

4、物业管理示范项目原则上每年组织一次考评。会员单位应当在每年5月30日前将参加年度物业管理示范项目考评验收的项目，按要求填写《示范项目申报表》后报九江市物业管理协会。

5、获评物业管理示范项目的有效期为两年。超过两年的，服务单位可以申请复验。

经复验，管理水平明显下降、群众意见较大、不再符合示范标准、不能起到先进示范作用的，撤销物业管理示范项目称号。

6、会员单位申报评选的物业管理示范项目应符合以下条件：

①.申报项目符合城市规划建设要求，配套设施齐全。

（1）省住宅小区项目：普通住宅小区建筑面积 8 万平方米以上或别墅建筑面积 2 万平方米以上;

市住宅小区项目：普通住宅小区建筑面积8万平方米以上或别墅建筑面积2万平方米以上，入住率达80%;

（2）省写字楼项目：写字楼物业管理项目 3 万平方米以上，且非住宅建筑面积占 60％以上，入住率或使用率达 85％

以上;

市写字楼项目:写字楼物业管理项目 3 万平方米以上且非住宅建筑面积占 60%以上，入住率或使用率达 80%以上;

（3）省公共建筑项目:公共建筑物业管理项目 3 万平方米以上，且非住宅建筑面积占 80%以上，入住率或使用率达 90%以上;

市公共建筑项目:公共建筑物业管理项目 3 万平方米以上,且非住宅建筑面积占 80%以上,入住率或使用率达 80%以上;

②.申报项目各项内部管理规章制度建立规范;

③.申报项目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;

④.申报项目负责人持有省物业协会或者本会颁发的项目负责人证书证明材料;

⑤.申报企业近三年内无重大责任事故;

⑥.申报企业在服务企业信用系统认定的信用等级达到三星级及以上。

7、物业管理示范项目采取定量评价方式进行。由本协会委派的考评专家依据办法所确定的相应标准,采取分类分项评分方式进行。

8、建设规模较大，分期开发的住宅小区项目，有市政道路，或区内主要道路与后续建造项目相隔，或自成组团、服务设施完善、已全部交付使用、依物业服务合同完成物业承接查

验的，可以分区独立申报参评，但应注明区域。

9、省示范项目定量评价满分为 100 分，得分不足 95 分的，评价结论为不符合江西省物业管理示范项目标准，评价意见应当说明存在的主要问题。

市示范项目定量评价满分为 100 分，得分不足 90 分的，评价结论为不符合市物业管理示范项目标准，评价意见应当说明存在的主要问题。

（二）各区工作委员会推荐

九江市中心城区（浔阳区、濂溪区、九江经发区、八里湖新区、柴桑区）由协会各区工作委员会根据自评情况推荐评选，报市物业管理协会。

（三）市物业管理协会审定

市物业管理协会组织专家审定，综合评分符合示范项目的，在市物业管理协会官网公示 7 天；**符合省示范项目的将提交至省协会。**

（四）通报表彰，颁发奖牌

公示结束后无异议的选出的 2024 年度优秀企业予以通报表彰，颁发奖牌，报九江市住房和城乡建设局备案，在市住建局、市物协官网公布。

三、时间安排

2025 年 2 月 28 日－5 月 30 日为申报推荐评选阶段，2025 年月中下旬通报表彰，推荐评选部门负责推荐、评选、归集意见，形成一致意见后，在规定时间内统一申报到市物业管理协

会，过期视为放弃。

四、联系人及电话、地址

联系人：倪豪杰

电话：0792—8183003　19970207962　微信同号

地址：九江市长虹西大道366号房产交易中心7楼

附件：1、2024年度示范项目推荐表

2、（省级或市级）示范项目申报表

3、示范住宅小区自评表

4、示范写字楼自评表

5、公共建筑物业管理示范自评表

九江市物业管理协会

2025年2月28日

九江市物业管理协会秘书处　　2025年2月28日印发

附件 1

2024 年度示范项目推荐表

各工作委员会推荐单位名单	单位全称	法人代表	联系方式
相关主管部门意见			
市物协审定意见	（盖章）		

附件 2：

（省级或市级）示范项目申报表

项 目 名 称：_____

申 报 日 期：_____

管理单位名称：_____（章）

说　　明

一、 本表由申报九江市物业管理示范项目的管理单位和物业管理主管部门填写，一式二份；

二、表格内不敷填写，可另加附页；

三、应当如实填写，不得作假；

四、一律用电脑打印。

项目名称					
地址				邮编	
管理单位		负责人		电话	
业主委员会成立时间		负责人		电话	
管理单位自检概述					

预评预验总分	
县（市、区）物业管理协会（工作委员会）预评预验意见	
考评验收总分	
市物业管理协会 考评验收意见	
备　注	

附件 3：

示范住宅小区自评表

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
一、基础管理		**30 分**		
（一）项目资料	1.建设用地规划许可证。 2.用地红线图。 3.建设工程规划许可证。 4.建筑工程施工许可证。 5.规划图纸：即总平面规划图、道路规划图、市政设施管网综合规划图、绿地规划图。 6.竣工图纸（总图、单体建筑、结构、配套设备、地下管网）等。 7.命名批复。 8.建筑工程竣工验收取得规划、消防、环保等主管部门出具的准许或合格证明文件。 9 房屋质量保修和房屋使用说明书、房屋质量保证书、竣工验收备案表。 10.共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料。	2		符合 2 分，每缺一项扣 0.2 分。
（二）承接查验资料	1.物业管理区域划分证明。 2.承接查验协议。 3.商品房买卖合同复印件；车位、储藏间买卖/使用协议复印件。 4.临时管理规约或管理规约。 5.各单项工程竣工验收证明材料。 6.房屋产权资料。 7.公共配套设施的产权及归属清单。 8.供水、供电、消防、排水、排污、供暖、智能化的移交清单协议。 9.移交楼层设施清单、设备清单、设备详细数据。 10.其它：市政设施及道路、房屋主体等。	2		符合 2 分，每缺一项扣 0.2 分。
（三）物业管理企业资料	1.与建设单位或原产权单位签订的前期物业服务合同，或业委会/物业管理委员会/社区与物业管理企业签订的物业管理服务合同，并取得备案。 2.企业营业执照。 3.物业管理公司简介。 4.办公场地证明。 5.物业管理公司及项目组织架构图。	2		符合 2 分。每缺一项扣 0.2 分。（6.7.8 项没有分承包的,可以不提供）

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
	6.项目服务分承包方营业执照。 7.项目服务分承包方资质证书。 8.项目服务分承包合同或协议。 9.参评项目简介。 10.其他资料：各项管理制度及其他可以反映专业化统一管理的重要证明。			
（四）专项维修资金管理制度	1.物业服务企业协助并配合制定维修资金使用方案并经业主依法表决通过或在服务合同中有专项条款约定。 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.维修资金无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为。	1		符合1分。已建立维修资金管理制度、但管理、使用、续筹不符合规定扣0.4分（未发生使用或续筹的不扣分；单一产权单位采取其他形式的不扣分）。
（五）公众制度完善	1.季度物业服务报告、公共收益收支公示。 2.住户/商户手册（包含消防、绿化、卫生、公共秩序维护管理制度）。 3.装饰装修管理规定。 4.车辆管理制度（包括机动车和非机动车停放管理及机动车停车场管理）。 5.精神文明建设公约。	2		符合2分，每缺一项扣0.4分。
（六）物业管理企业制定争创规划和具体实施方案	1.争创规划、具体实施方案（两份材料分别写）。 2.物业公司同意申报示范项目的批示。 3.《示范项目申报表》经业委会或社区/街道办签字盖章。	2		符合2分，每缺一项0.5分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
（七）物业管理服务制度	一、各项管理制度 1.房屋管理制度。 2.维修管理制度。 3.供水管理制度。 4.供电管理制度。 5.供暖管理制度。 6.电梯管理制度。 7.客户资料管理制度。 8.回访制度。 9.保洁管理制度。 10.绿化管理制度。 11.秩序维护管理制度。 12.车辆管理制度（停车场、停车位、非机动车）。 13.消防管理制度。 14.智能化设施管理制度 15.财务管理制度。 16.人力资源管理制度。 17.档案管理制度（包含合同）。 18.突发事件应急管理制度。 二、各级、各类人员的岗位职责、工作程序、工作标准、考核办法、考核记录及具体落实措施。	2		符合2分，每缺一项扣0.2分（未配套或委托管理的事项除外）。
（八）物业服务企业管理规范	1.物业管理项目负责人需获得二星级及以上星级资格认证或市物业管理协会认定的培训合格证书。 2.各类专业人员的专业上岗证书（电梯管理员证、高低压电工证、消防设施操作员证）。分包项目操作人员也要求有上岗证书。 3.不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志。 4.职业道德规范。 5.职业道德培训记录（对员工加强服务意识和职业道德培训，保证严谨的工作作风）。 6.员工行为规范。 7.各岗位服务规范用语。	2		符合2分，每缺一项扣0.3分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
（九）物业管理企业应用智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	一、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。 二、智能化设备的使用情况。 1.智能化设备应用情况，包括本企业智能化设备种类、功效、使用情况等。 2.智能设备管理规定，包括保障各类智能设备正常运行的各项措施。 3.应用现代化工具进行管理的场景图片和操作记录。 三、计算机查询资料包括： 1.房屋、设备的基数。 2.分户档案。 3.公共收益收支情况。 4.房屋、设备普查资料。 5.房屋、设备修缮资料。	2		符合2分，每一项不符合扣0.3分。
（十）物业服务企业收支规范	1.各类收费标准（物业管理收费标准、代收费用收费标准、便民有偿服务项目及收费标准）要求在明显位置公布；酬金制项目至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况；超出或高于文件规定的收费要有物价部门的批准文件，实行市场调节价的除外。 2.有费用收支的凭证和各类财务报表。 3.物业管理公共收益费用公开有记录或照片。 4.财务管理制度健全：包括会计制度、财务预算管理规定、管理费收支管理规定、有偿服务管理规定、维修资金管理制度、财务公开监督制度、企业合法纳税证明。	2		符合2分，每缺一项扣0.5分。
（十一）房屋及其共用设施设备档案管理	一、物业管理运营资料： 1.房屋数量、种类、用途分类统计表。 2.居住小区情况表。 3.房屋安全普查表（上年度和本年度）。 4.房屋以及设备大、中、小修和检查记录。 5.设施设备运行记录。 6.共用设施设备台账。 二、资料分类成册，有目录并查阅方便。	2		符合2分，每缺一项扣0.3分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
（十二）建立业户档案	1.业主档案管理规程。 2.业主档案总目录。 3.业主分户档案。 4.业主分户管理记录。	2		符合2分，每缺一项扣0.5分。
（十三）建立物业服务响应机制	1.执行值班制度情况（值班表和值班记录）。 2.设立服务电话并在明显位置公布电话号码。 3.来电、接待记录和处理记录。 4.回访记录。 5.24小时服务制度。 6.用户投诉处理管理规程。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
（十四）建立物业服务监督机制	公示物业服务企业监督渠道/平台，定期向往（用）户发放物业管理工作征求意见单，对合理的意见及时整改： 1.每年至少开展一次客户满意度调查。 2.满意度调查覆盖率需达到80%以上，满意度达到95%以上；具备条件的可邀请第三方进行满意度调查。 3.汇总满意度调查分析报告及整改措施。 4.整改措施落实情况记录。 5.调查监督管理制度。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
（十五）便民维修服务承诺	1.在明显位置公布便民维修服务的承诺。 2.服务承诺的落实情况。 3.派工单和统计表（零星维修、急修及时率100%、返修率不高于1%）。 4.回访记录。	2		符合2分，每一项不符合扣0.5分。
（十六）突发事件应急管理机制及制度	1.制定消防、电梯、给排水、供配电等公用设施设备事故应急预案。 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。	1		符合1分，每缺一项扣0.4分。
二、房屋管理及维修养护		**14分**		
（一）标识系统	1.小区平面图。 2.路口设路标。 3.楼幢号、楼门号、户门号号牌齐全。 4.宣传标志包括招牌、广告牌等。 5.消防标志包括楼层疏散图、走火通道牌、	2		符合2分，每一项不符合扣0.3分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
	紧急出口标志、消防器材提示牌等。 6.危险标志是在施工场地、设备场地、危险作业、停车场、天面等场所设置的标志。 7.管理标识是物业管理公司为方便管理设立的标识牌，如鼠药投放牌、绿化保护牌、车场提示牌。			
（二）无违反规划，私搭乱建和擅自改变房屋用途现象	对照《管理规约》和《用户手册》中相关规定，装修审批和巡查规程、二次装修验收文件、装修巡查记录及违章整改通知、社区照片及住宅、商场、餐饮等的简介： 1、共有部位、场地符合规划要求无违章搭建现象。 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。	2		符合2分，每一项不符合扣1分。
（三）房屋外观状况	1.外墙清洁。 2.外墙完好，无破损、脱落。 3.外墙无张贴物、污渍。 4.公共设施巡查、外墙维修保养记录，反映外观的照片。	2		符合2分，每一项不符合扣0.5分。
（四）室外附属设施管理	1.室外广告牌、霓虹灯保持完好、无破损。 2.室外广告牌、霓虹灯保持清洁。 3.室外广告牌、霓虹灯安装牢固、规范、无安全隐患。 4.巡查记录、维修记录等。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
（五）阳台封闭管理规范	1.阳台封闭统一有序、色调一致、不超出外墙面。 2.除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、花架、晾晒架、遮阳棚等。	2		符合2分，每一项不符合扣1分。
（六）空调安装管理规范	1.空调安装位置统一，冷凝水集中收集。 2.空调支架安装牢固、无锈蚀。	2		符合2分，每一项不符合扣1分。
（七）房屋装饰装修管理规范	1.按相关规定审核住户装修方案，办理装修施工批准手续。 2.签订装饰装修管理服务协议及消防管理协议。 3.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。 4.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。 5.专人每日巡视检查装修现场，及时劝阻和	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
	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。 6.装修验收手续完备，装修档案保存完整。			
三、共用设施设备管理		**15 分**		
（一）公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。 2.建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标识齐全、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。	1.5		符合1.5分,每一项不符合扣0.2分。
（二）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.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。	1.5		符合1.5分,每一项不符合扣0.4分。
（三）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.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、照明符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内。	2		符合2分，每一项不符合扣0.5分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
（四）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.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.备用电源设备定期检测，能够随时启用。 4.公共照明正常，重要设备编号有序。	2		符合2分，每一项不符合扣0.5分。
（五）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.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，保存信息不少于30天备查。 4.中央控制室管理实行24小时专人值班制度。	1		符合1分，每一项不符合扣0.3分。
（六）电梯系统管理	1.特种设备使用标志、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 2.电梯定期检验报告。 3.电梯维修保养合同规范，维保单位的资质符合规定。 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30分钟内到达现场。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
（七）给排水系统管理	1.水箱二次转供水水质定期检测，符合卫生标准并定期公示。 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。 5.二次转供水管理人员需持有健康证并上墙公示。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
（八）避雷系统管理	避雷设施定期检查、维护，记录完整。	1		符合1分。不符合0分
（九）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。 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，疏散标志设置醒目。 6.小区消防应急通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
四、公共秩序维护管理		**10分**		
（一）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有效管理。 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。	3.5		符合3.5分,每一项不符合扣0.7分。
（二）交通秩序管理	1.公示停车场管理规定、停车收费标准和紧急联系电话。 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.车辆进出记录完整。 5.车辆进出管理系统、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。	3.5		符合3.5分,每一项不符合扣0.5分。
（三）	1.制定消防安全管理制度，消防安全操作规			

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
消防安全管理	程。 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.消防设施定期巡视检查，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。	3		符合 3 分，每一项不符合扣 0.5 分。
五、环境管理		**14 分**		
（一）环卫设施完备	1.设施齐全（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站）垃圾分类收集。 2.设施保持清洁。 3.制定管理制度。 4.做好环卫宣传工作。	2		符合 2 分，每一项不符合扣 0.5 分。
（二）清洁卫生实行责任制	1.岗位职责及保洁员名单。 2.保洁员保洁区域实行责任制，分工责任明确。 3.清洁工作制度。 4.保洁工作标准、时间安排。 5.保洁检查巡查记录完整。	3		符合 3 分，每一项不符合扣 0.6 分。
（三）垃圾处置管理	1.垃圾按规定时间清运。 2.消杀计划定时喷洒、灭鼠、除虫消杀药剂。 3.消杀记录、垃圾清运记录、清洁巡查记录等。 4.垃圾收集存放规定及清洁巡查制度。 5.合同复印件（物业管理公司与相关公司签订的垃圾清运及消杀合同）。	2		符合 2 分，每一项不符合扣 0.4 分。
（四）白蚁防治	1.现场符合要求无白蚁。 2.现场如出现白蚁，则应有相应措施，如与白蚁防治机构签订合同的复印件，专业机构的资质证明，防治制度及有关防治记录。	1		符合 1 分，每一项不符合扣 0.5 分。
（五）公区管理	1.小区道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。 2.房屋共用部位及共用设施保持清洁，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。 3.及时清理道路、公共场地的积雪、积水。 4.严格执行清洁监督检查制度，清洁标准及	3		符合 3 分，每一项不符合扣 0.6 分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
	清洁检查记录表，清洁评估月总结等存档备查。 5.制定商业网点管理规定；建立商业网点清洁制度；建立商业网点巡检制度。			
（六）宠物管理	1.宠物饲养需办理相关证件。 2.管理措施（放养时间、地点、范围）。 3.在管理规约、住户手册中制定相应条款，规定禁止未经政府批准私自饲养宠物、家禽、家畜等。 4.建立检查制度，发现有违反规定的，应加以劝阻制止。	1		符合1分，每一项不符合扣0.3分。
（七）环保标准执行	排放油烟、噪声等符合国家环保标准。 1.现场符合要求。 2.无居民投诉。 3.排烟管理规定。 4.排污管理规定。 5.噪声管理规定。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
六、绿化管理		**7分**		
（一）绿化布局	小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小区配置得当。 1.对照小区绿化平面图检查。 2.绿化布置方案及绿化照片。 3.配置得当（既有花草又有树木，不单调）。	2		符合2分，每一项不符合扣0.7分。
（二）绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	1.符合绿地规划图。 2.绿地内无践踏痕迹。 3.无占用现象。 4.绿地保护制度及巡查表格。	2		符合2分，每一项不符合扣0.5分。
（三）绿化养护	花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，草坪基本无裸露。灌木色块无斑： 1.绿化养护人员配置合理，区域划分明确，责任到人。 2.拟定绿化养护计划并加以落实。 3.按计划组织浇水、施肥、松土、修剪、消杀、病虫害防治、防涝、防冻措施。 4.小区醒目处设置爱护绿化提示标识、名贵品种树木推行挂牌管理。	3		符合3分，每一项不符合扣0.6分。

项目	评价标准内容	分值	自评	评分细则
	5.绿化养护计划、巡查记录、养护实施记录。			
七、精神文明建设		**5 分**		
（一）党建引领	坚持党建引领，开展了“红色蒲公英”红色物业活动，成立党组织、开展志愿服务活动： 1.建立三方联动机制。 2.项目管理单位组建了党的基层组织并开展活动的或组建志愿者队伍并开展志愿服务的，提供相应记录。	3		符合3分，每一项不符合扣1.5分。
（二）社区文化建设	支持并参与社区文化建设，开展积极、有意义、健康、向上的社区文化活动： 1.小区内设精神文明宣传栏。 2.张贴各类精神文明、文化宣传资料。 3.举办各类活动的计划、记录、照片等。 4.物业管理公司开展各项活动的资料或各类比赛的通知、活动总结评价及现场照片等。 5.其他资料（如年度文化活动计划方案及有意义的联谊活动、座谈会等）。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
八、管理效益		**5 分**		
（一）收缴率	物业管理费收缴情况有报表；物业管理服务费用收缴率90%以上。	2		符合2分，不符合扣2分。
（二）多种经营	提供便民有偿服务，开展多种经营： 1、开展多种经营服务，并提供多种经营的合同及相关记录 2、2.提供特约服务。	2		符合2分，每一项不符合扣1分。
（三）本小区物业管理经营状况	本小区物业管理经营状况良好。	1		符合1分。持平0.5分，亏损0分。（提供审计所审计报告）
合计总分		**100**		

附件 4：

示范写字楼自评表

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
一、基础管理		**24 分**		
（一）项目资料	1.建设用地规划许可证。 2.用地红线图。 3.建设工程规划许可证。 4.建筑工程施工许可证。 5.规划图纸：即总平面规划图、道路规划图、市政设施管网综合规划图、绿地规划图。 6.竣工图纸（总图、单体建筑、结构、配套设备、地下管网）等； 7.命名批复。 8.门牌批复等证明等。 9.建筑工程竣工验收取得规划、消防、环保等主管部门出具的准许或合格证明文件。 10.供水、供电、供热、通信、网络等准许使用文件及相关设备使用合格证书。 11.房屋质量保修和房屋使用说明书、房屋质量保证书、竣工验收备案表。 12.共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料。	1		符合 1 分，每缺一项扣 0.1 分
（二）承接查验手续	1.承接查验协议。 2.商品房买卖合同复印件；车位、储藏间买卖/使用协议复印件。 3.临时管理规约或管理规约。 4.各单项工程竣工验收证明材料。 5.房屋产权资料。 6.公共配套设施的产权及归属清单。 7.供水、供电、供气、消防、排水、排污、供暖、空调、智能化的移交测试报告。 8.移交楼层设施清单、设备清单、设备详细数据。 9.其它：市政设施及道路、房屋主体等。	1		符合 1 分，每缺一项扣 0.1 分。
	1.与建设单位或原产权单位签订的前期物业服务合同，或业委会/物业管理委员会/社区			

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
（三）物业管理企业资料	与物业管理企业签订的物业管理服务合同，并取得备案。 2.企业营业执照。 3.物业管理公司简介。 4.办公场地证明。 5.物业管理公司及项目组织架构图。 6.项目服务分承包方营业执照。 7.项目服务分承包方资质证书。 8.项目服务分承包合同或协议。 9.参评项目简介。 10.其他资料：各项管理制度及其他可以反映专业化统一管理的重要证明。	1		符合1分，每缺一项扣0.1分（6.7.8项没有分承包的，可以不提供）。
（四）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并经业主依法表决通过或在服务合同中有专项条款约定。 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.维修资金无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为。	1		符合1分。已建立维修资金管理制度、但管理、使用、续筹不符合规定扣0.4分（未发生使用或续筹的不扣分；单一产权单位采取其他形式的不扣分）。
（五）公众制度完善	1.季度物业服务报告、公共收益收支公示。 2.商户手册（包含消防、绿化、卫生、公共秩序维护管理制度）。 3.装饰装修管理规定。 4.车辆管理制度（包括机动车和非机动车停放管理及机动车停车场管理）。 5.精神文明建设公约。	2		符合2分，每缺一项扣0.4分。
（六）物业管理企业制定争创规划和	1.争创规划、具体实施方案（两份材料分别写）。 2.物业公司同意申报示范项目的批示。 3.《江西省物业管理示范项目申报表》经业委会或社区/街道办签字盖章。	1		符合1分，每缺一项扣0.4分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
具体实施方案				
（七）物业管理服务制度	一、各项管理制度 1.房屋管理制度。 2.维修管理制度。 3.供水管理制度。 4.供电管理制度。 5.电梯管理制度。 6.空调管理制度。 7.供暖管理制度 8.客户资料管理制度。 9.回访制度。 10.保洁管理制度。 11.绿化管理制度。 12.秩序维护管理制度。 13.车辆管理制度（停车场、停车位、非机动车）。 14.消防管理制度。 15.智能化设施管理制度 16.财务管理制度。 17.人力资源管理制度。 18.档案管理制度（包含合同）。 19.突发事件应急管理制度。 二、各级、各类人员的岗位职责、工作程序、工作标准、考核办法、考核记录及具体落实措施。	2		符合2分，每缺一项扣0.2分。
（八）物业服务企业管理规范	1.物业管理项目负责人需获得二星级及以上星级资格认证或市物业管理协会认定的培训合格证书。 2.各类专业人员的专业上岗证书（电梯管理员证、高低压电工证、消防设施操作员证）。分包项目操作人员也要求有上岗证书。 3.不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志。 4.职业道德规范。 5.职业道德培训记录（对员工加强服务意识和职业道德培训，保证严谨的工作作风）。 6.员工行为规范。 7.各岗位服务规范用语。	2		符合2分，每缺一项扣0.3分。
（九）物业管理企业应	一、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。	2		符合2分，每缺一项扣0.3分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
用智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	二、智能化设备的使用情况。 1.智能化设备应用情况，包括本企业智能化设备种类、功效、使用情况等。 2.智能设备管理规定，包括保障各类智能设备正常运行的各项措施。 3.应用现代化工具进行管理的场景图片和操作记录。 三、计算机查询资料包括： 1.房屋、设备的基数。 2.分户档案。 3.费用收支情况。 4.房屋、设备普查资料。 5.房屋、设备修缮资料。			
（十）物业服务企业收支规范	1.各类收费标准（物业管理收费标准、代收费用收费标准、便民有偿服务项目及收费标准）要求在明显位置公布；酬金制项目至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况；超出或高于文件规定的收费要有物价部门的批准文件，实行市场调节价的除外。 2.有费用收支的凭证和各类财务报表。 3.物业管理服务费用公开有记录或照片。 4.财务管理制度健全：包括会计制度、财务预算管理规定、管理费收支管理规定、有偿服务管理规定、维修资金管理制度、财务公开监督制度、企业合法纳税证明。	2		符合2分，每缺一项扣0.5分。
（十一）房屋及其共用设施设备档案管理	一、物业管理运营资料： 1.房屋数量、种类、用途分类统计表。 2.商户营业情况统计表。 3.房屋安全普查表（上年度和本年度）。 4.房屋以及设备大、中、小修和检查记录。 5.设施设备运行记录。 6.共用设施设备台账。 二、资料分类成册，有目录并查阅方便。	1		符合1分，每缺一项扣0.2分。
（十二）建立业户档案	1.业主档案管理规程。 2.业主档案总目录。 3.业主分户档案。 4.业主分户管理记录。	1		符合1分，每一项不符合扣0.3分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
（十三）建立物业服务响应机制	1.执行值班制度情况（值班表和值班记录）。 2.设立服务电话并在明显位置公布电话号码。 3.来电、接待记录和处理记录。 4.回访记录。 5.24小时服务制度。 6.用户投诉处理管理规程。	1		符合1分，每一项不符合扣0.2分。
（十四）建立物业服务监督机制	公示物业服务企业监督渠道/平台，定期向往（用）户发放物业管理工作征求意见单，对合理的意见及时整改： 1.每年至少开展一次客户满意度调查。 2.满意度调查覆盖率需达到80%以上，满意度达到95%以上;具备条件的可邀请第三方进行满意度调查。 3.汇总满意度调查分析报告及整改措施。 4.整改措施落实情况记录。 5.调查监督管理制度。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
（十五）便民维修服务承诺	1.在明显位置公布便民维修服务的承诺。 2.服务承诺的落实情况。 3.派工单和统计表（零星维修、急修及时率100%、返修率不高于1%）。 4.回访记录。	2		符合2分，每一项不符合扣0.5分。
（十六）突发事件应急管理机制及制度	1.制定消防、电梯、给排水、供配电、空调等公用设施设备事故应急预案; 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。	2		符合2分，每一项不符合扣0.7分。
二、房屋管理及维修养护		**9分**		
（一）标识系统	1.平面图。 2.楼幢号、单元号、户门号牌齐全。 3.楼层索引标识牌。 4.宣传标志包括招牌、广告牌等。 5.消防标志包括楼层疏散图、走火通道牌、紧急出口标志、消防器材提示牌等。 6.危险标志是在施工场地、设备场地、危险作业、停车场、天面等场所设置的标志。 7.管理标识是物业管理公司为方便管理设立的标识牌，如鼠药偷放牌、绿化保护牌、车场提示牌。	2		符合2分，每一项不符合扣0.3分。
（二）无	对照《管理规约》和《商户手册》中相关规	1		符合1分，

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
违反规划，私搭乱建、无擅自改变房屋用途现象	定，装修审批和巡查规程、二次装修验收文件、装修巡查记录及违章整改通知、社区照片、商场、餐饮等的简介： 1.共有部位、场地符合规划要求无违章搭建现象； 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。			每一项不符合扣0.5分。
（三）房屋外观状况	1.房屋外墙定期清洁。 2.外墙完好，无破损、脱落。 3.外墙无张贴物、污渍。 4.公共设施巡查、外墙维修保养记录，反映外观的照片。	1		符合1分，每一项不符合扣0.3分。
（四）室外附属设施管理	1.室外广告牌、霓虹灯保持完好、无破损。 2.室外广告牌、霓虹灯保持清洁。 3.室外广告牌、霓虹灯安装牢固、规范、无安全隐患。 4.招牌、广告牌登记证或准用证 5.巡查记录、维修记录等。	1		符合1分，每一项不符合扣0.2分。
（五）公共平台管理规范	1.公共平台规范管理。 2.除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、花架、晾晒架、遮阳棚等。	1		符合1分，每一项不符合扣0.5分。
（六）空调安装管理规范	1.空调安装位置统一，冷凝水集中收集。 2.空调支架安装牢固、无锈蚀。	1		符合1分。每发现一处不符合扣0.5分。
（七）房屋装饰装修管理规范	1.按相关规定审核商户装修方案，办理装修施工批准手续。 2.签订装饰装修管理服务协议及消防管理协议。 3.书面告知商户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。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
	4.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。 5.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。 6.装修验收手续完备，装修档案保存完整。			
三、共用设备管理		**33 分**		
（一）综合要求	1.设施设备所需专业技术人员配置合理，岗位责任明确，严格执行操作规程。 2.建立设施设备总账、台账、设备卡、标记。 3.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。 4.拟定年、季、月度设施设备保养计划并实施。 5.选聘符合国家规定条件的专项服务外包单位，签署专业规范的外包服务合同，相关工作人员持证上岗。 6.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。 7.设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。	4		符合 4 分，每一项不符合扣 0.6。
（二）供电系统	1.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商户。 2.停、送电严格履行操作票制度。 3.变配电室安全警告标志配置齐全。 4.制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。 5.备用电源按期检测（应急发电机）可随时启用。	3		符合 3 分，每一项不符合扣 0.6 分。
（三）弱电系统	1.各弱电系统设备配置齐全，运行正常。 2.系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划、记录完好。 3.楼宇智能化、消防、安防、中央控制室 24 小时专人值班、娴熟掌握中控系统工作原理及操作规程，对于系统显示的故障和突发事件做好相应的值班记录。 4.监控录像按要求保存不少于 30 天。	2		符合 2 分，每一项不符合扣 0.5 分。
（四）消防系统	1.消防控制中心 24 小时值班，消防系统设施设备齐全、正常运行。 2.消防管理人员掌握消防设施设备的使用	5		符合 2 分，每一项不符合扣

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
	方法并能及时处理各种问题。 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。 4.订有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。 5.无火灾安全隐患。			0.4分。
（五）电梯系统	1.电梯轿厢内公示特种设备使用标志、乘客注意事项、紧急救援电话；定期检验报告、维保合同、维保、维修记录齐全备查。 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。 3.电梯轿厢内广告设置有序，无乱贴、乱画，保持洁净；井道、机房保持整洁。 4.运行出现故障后，维修人员应在规定时间30分钟内到达现场维修。 5.运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。	6		符合6分，每一项不符合扣1.2分。
（六）给排水系统	1.建立写字楼用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划，并做好设备年、月、季维修保养计划。 2.设备、阀门、管道工作无异常，无跑冒滴漏。 3.按规定对二次转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。 4.高压水泵、蓄水池、水箱封闭上锁，有严格的管理措施，周围无污染隐患。 5.限水、停水按规定时间通知住用户。 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、浸泡现象。 7.遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。 8.制定事故应急处理方案。	8		符合8分，每一项不符合扣1分。
（七）空调系统	1.中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。 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。 3.制订中央空调发生故障应急处理方案。	3		符合3分，每一项不符合扣1分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
（八）供暖供气系统	1.锅炉供暖设备、煤气设备、燃气设备完好，运行正常。 2.管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。	2		符合2分，每一项不符合扣1分。
四、公共秩序维护管理		**11分**		
（一）大厦基本实行封闭式管理	1.大厦基本封闭。 2.各出入口有人员值守或通过智能化设备进行管控。 3.出入登记管理制度。 4.安全值班工作制度及出入证、临时出入证、物品放行条。	2		符合2分，每发现一处不符合扣0.5分。
（二）秩序管理	1.专业秩序队伍或组建内保队伍。 2.实行24小时值班记录（交接班记录）。 3.秩序维护人员名单、排班及岗位分工。 4.巡逻路线图及巡逻记录。 5.秩序维护人员培训及考核记录。 6.各种突发事件处理预案。 7.岗位职责、岗位工作考核办法等责任制度。 8.秩序维护员工作守则、仪容仪表规定。 9.岗位规范用语标准。 10.结合大厦特点，制订安全防范措施对特殊的部位要有相应的防范措施。	2		符合2分，每一项不符合扣0.2分。
（三）交通秩序管理	1.车辆管理服务协议。 2.固定车辆登记表。 3.临时车辆出入登记。 4.写字楼内、外交通安全、疏散预案。 5.停车场管理标准作业流程。 6.写字楼内、外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
（四）非机动车管理	1.建立非机动车管理制度。 2.设置非机动车集中充电点。 3.非机动车辆在停车区域内摆放整齐。 4.管理区域内无随意停放车辆。 5.设专人或智能化设备看管非机动车停放场地，并配备消防应急器材。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
（五）安全警示标识及措施	1.变配电房设备、施工现场处有明显警示标识，现场有防护措施； 2.游泳池安全标识； 3.清洗外墙时的安全标识； 4.公共区域存在安全隐患的需设置明显警	1		符合1分，每一项不符合扣0.3分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
	示标识。			
（六）消防设备设施管理	1.消防器材及其标志完好、有效。 2.消防设备分布图。 3.消防设备保养记录。 4.消防设备维修记录。 5.消防通道通畅。 6.消防人员培训记录。 7.写字楼义务消防队组织架构及名单。 8.消防安全预案。 9.制定管理规程，规范管理公共照明、消防栓等消防设施设备及各类指引标志，并按时巡检。 10.设置消防疏散指示图。 11.应急灯配备齐全，可随时启用。	2		符合2分，每一项不符合扣0.2分。
五、环境卫生管理		**9分**		
（一）环卫设施齐全	1.设施齐全（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站）垃圾分类收集。 2.设施保持清洁。 3.制定管理制度。 4.做好环卫宣传工作。	1		符合1分，每一项不符合扣0.3分。
（二）清洁卫生责任制度	1.岗位职责及保洁员名单。 2.保洁员保洁区域实行责任制，分工责任明确。 3.清洁工作制度。 4.保洁工作标准、时间安排。 5.保洁检查巡查记录完整。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
（三）卫生环境管理	1.垃圾按规定时间清运。 2.消杀计划定时喷洒、灭鼠、除虫消杀药剂。 3.消杀记录、垃圾清运记录、清洁巡查记录等。 4.垃圾收集存放规定及清洁巡查制度。 5.合同复印件（物业管理公司与相关公司签订的垃圾清运及消杀合同）。 6.大厦内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。 7.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分，每一项不符合扣0.3分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
（四）白蚁防治	1.现场符合要求无白蚁。 2.现场如出现白蚁，则应有相应措施，如与白蚁防治机构签订合同的复印件，专业机构的资质证明，防治制度及有关防治记录。	1		符合1分，每发现一处不符合扣0.2分。
（五）商业网点管理	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： 1.现场符合要求。 2.制定商业网点管理规定；建立商业网点清洁制度；建立商业网点巡检制度。	2		符合2分，每发现一处不符合扣1分。
（六）环保标准执行	大厦内排烟、排污、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染： 1.现场符合要求。 2.无商户投诉。	1		符合1分，每一项不符合扣0.5分。
六、绿化管理		**6分**		
（一）绿化布局	绿地布局合理，花草树木与建筑配置得当。	2		符合2分，不符合0分。
（二）绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	1.符合绿地规划图。 2.绿地内无践踏痕迹。 3.无占用现象。 4.绿地保护制度及巡查表格。	2		符合2分，每一项不符合扣0.5分。
（三）绿化养护	花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，草坪基本无裸露，灌木色块无斑秃： 1.绿化养护人员配置合理，区域划分明确，责任到人。 2.拟定绿化养护计划并加以落实。	2		符合2分，每一项不符合扣0.4分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
	3.按计划组织浇水、施肥、松土、修剪、消杀、病虫害防治、防涝、防冻措施。 4.醒目处设置爱护绿化提示标识、名贵品种树木推行挂牌管理。 5.绿化养护计划、巡查记录、养护实施记录。 6.室内租摆、绿植养护良好。			
七、精神文明建设		**3 分**		
（一）党建引领	坚持党建引领，开展了“红色蒲公英”红色物业活动，成立党组织、开展志愿服务活动： 1.建立三方联动机制。 2.项目管理单位组建了党的基层组织并开展活动的或组建志愿者队伍并开展志愿服务的，提供相应记录。	2		符合2分。发现一处不符合扣1分。
（二）文化建设	支持并参与社区文化建设，开展积极、有意义、健康、向上的社区文化活动： 1.楼内设精神文明宣传栏。 2.张贴各类精神文明、文化宣传资料。 3.举办各类活动的计划、记录、照片等。 4.物业管理公司开展各项活动的资料或各类比赛的通知、活动总结评价及现场照片等。 5.其他资料（如年度文化活动计划方案及有意义的联谊活动、座谈会等）。	1		符合2分，每一项不符合扣0.4分。
八、管理效益		**5 分**		
（一）收缴率	物业管理费收缴情况有报表；物业管理服务费用收缴率90%以上。	2		符合2分，不符合0分。
（二）多种经营	1、提供便民有偿服务，开展多种经营 3、开展多种经营服务。提供多种经营的合同及相关记录 4、3.提供特约服务。	2		符合2分，每一项不符合扣0.5分。
（三）物业管理经营状况	本小区物业管理经营状况良好。	1		符合1分，持平0.5分，亏损0分。
合计总分		**100**		

附件 5：

公共建筑物业管理示范自评表

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
一、基础管理服务		21 分		
（一）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。 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.房屋质量保证书、房屋使用说明书、房屋质量保证书及竣工验收备案表齐全。	2		符合 2 分，缺一项扣 0.5 分。
（二）承接查验手续	1.有共用部位、共用设施设备查验记录。 2.共用部位、共用设施设备交接记录。 3.签订物业承接查验协议。 4.有分项验收合格相关证明。	2		符合 2 分，缺一项扣 0.5 分。
（三）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.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。	2		符合 2 分，缺一项扣 1 分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
（四）物业服务合同	1.物业为多业主所有的，未成立业主大会的，签订前期物业服务合同，成立业主大会的，签订物业服务合同；物业为单一业主所有的，签订物业服务合同，物业出租使用的，租赁合同中应有物业管理的相关约定。 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。	2		符合2分，缺一项扣1分。
（五）维修更新和改造费用保障	物业为多业主所有的，应当协助并配合业主建立专项维修资金相关制度。	1		符合1分，不符合 0分。
（六）管理服务制度	1.人力资源管理制度。 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。	2		符合2分，缺一项扣0.2分。
（七）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。 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。	1		符合1分，缺一项扣0.2分。
（八）突发事件应急机制	1.制定消防、电梯、给排水、供水、供配电、中央空调、供暖等公用设施设备事故应急预案。 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。	1.5		符合 1.5分，缺一项扣 0.5分。
（九）员	1.建立企业员工培训体系，根据不同岗	2.5		符合 2.5

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
工培训和企业形象	位特点制订并落实员工分类培训计划。 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，服务手册、服务指南等客户服务资料简明实用。			分，缺一项扣 0.5 分。
（十）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、项目负责人照片及市物业管理协会培训考核合格证书、服务电话。 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。	3		符合 3 分，缺一项扣 0.5 分。
（十一）沟通报告机制	1.对违反治安、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。 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，积极听取业主委员会、业主和使用人对物业服务的意见和建议，主动接受业主委员会、业主和使用人的监督。	2		符合 2 分，缺一项扣 1 分。
二、物业共用部位管理		**11 分**		
（一）标	1.物业区域内交通标志、引导指示牌和	2		符合 2 分，

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
识系统和维保资料	平面示意图规范清晰。 2.组团、栋号、楼层、房号以及配套设施标志规范清晰。 3.物业区域明显位置设置入驻单位（职能部门）名录牌。 4.物业维修、保养记录完整。			缺一项扣0.5分。
（二）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.物业共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。	1		符合1分，每一项不符扣 0.5分。
（三）物业外观状况	1.房屋外观完好、整洁，无渗水现象。 2.房屋外部无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂。 3.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。 4.外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。	2		符合2分，每一项不符扣 0.5分。
（四）室外附属设施管理	1.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。 2.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。 3.空调安装位置统一，管线整齐，冷凝水集中排放。 4.定期巡视检查，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。	2		符合2分，每一项不符扣 0.5分。
（五）装饰装修管理	1.按相关规定审核客户装饰装修方案，特殊场所装修装饰方案须经消防部门核准； 2.签订装饰装修管理服务协议、消防安全责任书，办理装修施工批准手续。 3.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。 4.装修人员出入和装修施工时间有效控	3		符合3分，每一项不符扣 0.5分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
	制，装修垃圾定点堆放，定时清运。 5.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。 6.装修验收手续完备，装修档案保存完整。			
（六）日常巡视、检查与管理	1.每日巡查天台、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。 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。	1		符合1分，每一项不符扣 0.5分。
三、公用设施设备运行、维修和养护		**31 分**		
（一）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。 2.建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范。 3.设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全。 4.制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度。 5.制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划。 6.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。 7.选聘符合国家规定条件的专项服务单位，签订专业、规范的外包服务合同，相关工作人员持证上岗。 8.制定并实施外包服务合同全程监管制度。	4		符合4分，每一项不符扣 0.5分。
（二）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.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。	2		符合2分，每一项不符扣 0.5分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
（三）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.值班及非工作人员进出设备机房管理制度完善、记录完整。 3.设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确。 4.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。 5.防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求。 6.设备噪声、照明符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内。	3		符合3分，每一项不符扣 0.5分。
（四）库房管理	1.建立并实施维修工具、备品、备件采购、存放、出入库和报废管理制度。 2.对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，并定期检查。	1		符合1分，每一项不符扣 0.5分。
（五）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.停、送电严格执行操作票制度。 3.变配电室安全警示牌配置齐全。 4.高压供电检修检验和安全防护用具配置齐全，年检合格。 5.后备电源设备定期检测，能够随时启用； 6.公共照明正常，重要设备编号有序。	3		符合3分，每一项不符扣 0.5分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
（六）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.系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整。 3.楼宇智能化（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，并按规定保存备查。 4.值班人员熟练掌握中控系统工作原理和操作规程，对于系统显示的设备故障和突发事件，能够及时报告报警并做好记录。	4		符合4分，每一项不符扣1分。
（七）电梯系统管理	1.电梯轿厢内醒目位置公示特种设备使用标志、紧急电话和乘客注意事项。 2.签订电梯维保合同，维保记录、电梯定期检验报告存档备查。 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30分钟内到达现场。	3		符合3分，每一项不符扣0.5分。
（八）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.供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.排水系统通畅，汛期道路、地下室、设备室及地下车库无积水和浸泡现象。 4.水箱加盖双锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整。 5.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。 6.临时停水事先通知客户，并实施应急供水方案。	3		符合3分，每一项不符扣0.5分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
（九）避雷系统管理	避雷设施定期检查、维护，记录完整。	1		符合1分，不符合 0分。
（十）消防系统管理	1.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。 2.消防监控系统运行良好，自动和手动火灾报警设施启动正常。 3.消防自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用。 4.消防正压送风、防排烟系统能够正常启用。 5.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。 6.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。 7.安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目。 8.区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	4		符合4分，每一项不符扣 0.5分。
（十一）空调系统管理	1.空调系统运行正常，水质符合标准。 2.冷却塔运行正常，噪声符合规范要求。 3.空调管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象。 4.空调系统日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求。 5.新风、送排风系统运行正常，消毒管道和过滤装置定期清洗，符合规范要求。 6.空调系统出现故障，维护人员接到报修后20分钟内到达现场检修。	3		符合3分，每一项不符扣 0.5分。
四、公共秩序维护		**12分**		
（一）秩序维护管理	1.制定符合项目特点的秩序维护方案。 2.秩序维护人员配置合理，岗位责任明确，巡更路线清晰。 3.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。	5		符合5分，每一项不符扣1分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
	4.安全监控室及主出入口实行24小时值班，对外来人员、车辆和物品进出实行管理。 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。			
（二）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。 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.车辆进出执行登记制度，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。	4		符合4分，每一项不符扣 0.5分。
（三）消防安全管理	1.制定消防安全制度，消防安全操作规程。 2.实行消防安全责任制，明确消防安全责任人。 3.消防应急广播正常，随时可启用。 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，积极动员业主及使用人参与。	3		符合3分，每一项不符扣 0.5分。
五、环境管理服务		**12分**		
（一）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.垃圾实行分类管理，工业废料及医疗	8		符合8分，每一项不符扣1分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
	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，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、停车场等公共场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物。 7.及时清理公共场地、道路的积雪、积水，物业共用部位及共用设施设备保持清洁。 8.防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录。			
（二）绿化养护管理	1.绿化养护人员配置合理，责任区域明确； 2.制定并落实绿化养护计划。 3.绿化设备齐全、工具台账完善。 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.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。 7.绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品。 8.室内租摆绿植定期养护、适时更换。	4		符合4分，每一项不符扣 0.5分。
六、创新、效益与业主评价		**13 分**		
（一）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。 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.根据本项目的特点和物业服务合同的约定，制定并实施符合公共活动需要的便捷高效的安全、保密和防干扰制度，最大限度地满足客户的需求。	5		符合5分，每一项不符扣1分。

项目	检查内容	分值	自评	评分细则
	5.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以及会议接待服务、后勤配套服务等方式，最大限度地实现客户服务的价值。			
（三）增值服务	结合物业管理项目实际，提供相应延伸服务。如，机关大院会议接待、学校宿寝管理等。	1		符合1分，不符合 0分。
（四）经营效益	1.物业服务费收缴率达90%以上、 2.项目两个年度以上持续盈利，经营状况良好。	2		符合2分，每一项不符扣1分。
（五）客户满意度	1.根据本项目的特点，针对业主、租户、使用人、访客等不同的客户群体分别制定并实施不同的服务、沟通和评价体系。 2.每年至少开展一次客户满意率调查，调查覆盖率不低于80%，具备条件的，可邀请第三方机构开展客户满意度测评。 3.客户满意率应达95%以上。 4.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； 5.调查和测评结果有书面报告并向客户公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向客户公示。	5		符合5分，每一项不符扣1分。
合计总分		100		