**业主委员会或业主代表满意度评价**

项目名称： 访问日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、总体满意度** | **非常满意**  **（5分）** | **满意**  **（3分）** | **基本满意**  **（2分）** | **不满意（0分）** |
| 对本小区物业服务整体情况的满意度如何 |  |  |  |  |
| **二、客户服务** | **非常满意**  **（5分）** | **满意**  **（3分）** | **基本满意**  **（2分）** | **不满意（0分）** |
| 客服管家接听电话的及时性 |  |  |  |  |
| 客服管家受理业务的处理效果 |  |  |  |  |
| 客服管家对于反馈问题解决的及时性 |  |  |  |  |
| 客服管家对于行为规范及礼仪感受 |  |  |  |  |
| **三、环境维护** | **非常满意**  **（5分）** | **满意**  **（3分）** | **基本满意**  **（2分）** | **不满意（0分）** |
| 生活垃圾清运及时性 |  |  |  |  |
| 公共区域卫生清洁状况 |  |  |  |  |
| 休闲设施卫生 |  |  |  |  |
| 电梯轿厢内外卫生 |  |  |  |  |
| 绿化养护的状况 |  |  |  |  |
| **四、秩序维护** | **非常满意**  **（5分）** | **满意**  **（3分）** | **基本满意**  **（2分）** | **不满意（0分）** |
| 小区人员出入管理 |  |  |  |  |
| 小区治安及公共秩序情况 |  |  |  |  |
| 秩序维护人员礼仪及精神状态 |  |  |  |  |
| 应对突发事件的处置 |  |  |  |  |
| 消防安全管理、宣传、演习情况 |  |  |  |  |
| **五、公共设施维护** | **非常满意**  **（5分）** | **满意**  **（3分）** | **基本满意**  **（2分）** | **不满意（0分）** |
| 电梯维护和运行状况 |  |  |  |  |
| 公共区域照明状况 |  |  |  |  |
| 休闲设施维护状况 |  |  |  |  |
| 共用部位设施设备维护状况 |  |  |  |  |
| **六、社区文化活动** | **非常满意**  **（5分）** | **满意**  **（3分）** | **基本满意**  **（2分）** | **不满意（0分）** |
| 小区社区文化活动的开展状况 |  |  |  |  |
| **汇总分数** |  | | | |
| 除了以上内容，您对物业服务还有哪些改进意见或建议? | | | | |

业主委员会或业主代表确认签字：

联系方式：

附件2

**巴中市住宅物业服务项目日常监督考核标准（属地街道（乡镇）、主管部门评分）**

**物业服务项目名称：              物业服务企业：**

**检查考核单位（章）：             检查考核时间：     年   月   日 检查人员签字：**

| 考核项目 | 序号 | | 检查考核内容 | 分值 | 评分细则 | 检查问题情况 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、管理运作14 分** | 1 | | 1. 积极配合镇街道、主管部门做好业委会选举工作；   2、积极配合制定、修改、公布《管理规约》、《业主大会议事规则》，按约定开展工作、履行职责；3、做好业主大会筹备配合工作。 | 2 | 1. 符合2 分；   2、每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 2 | | 物业服务企业在承接或退出物业项目时办理承接查验手续，签订承接查验协议，并按规定办理承接查验备案。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 无承接查验记录、协议或处理情况记录、未办理承接查验备案的各扣1分；   3、承接查验资料每缺一项扣0.5分。 |  |  |
| 3 | | 1. 在物业服务项目的显著位置标示企业LOGO 服务标记；   2、物业服务项目员工着装统一，佩戴统一标记； 3、物业服务项目工作人员基本情况上墙公开。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 未在显著位置标示企业标记扣0.5分； 3. 未统一着装扣0.5分； 4. 未佩戴明显标志扣0.5分；   5、未上墙公开扣0.5分。 |  |  |
| 4 | | 物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式、电梯、消防、监控等专项设施设备维保单位基本信息等在物业项目显著位置公示。 | 3 | 1. 符合3分；   2、未按规定公示的不得分。 |  |  |
| 5 | | 1. 建立24小时值班制度，设立公开服务电话并在明显位置公布； 2. 建立报修、建议、投诉等各类信息的收集、处置反馈制度，并及时处理。 | 3 | 1. 符合3分；   2、未公开服务电话扣1分，问题处理不及时每发现一处扣1分，最多3分。 |  |  |
| 6 | | 每年不少于一次公布公共收益的收支情况，并接受业主和主管部门、街道（乡镇）监督。 | 2 | 1. 符合2分；   2、未按规定公布公共收益收支情况的或不接受业主和主管部门、街道（乡镇）监督的扣1分。 |  |  |
| **二、房屋**  **管理及共用设施设备维修养护29**  **分** | 7 | | 物业区域总平示意图、公示栏、路标及幢号等标志明显，维护完好。 | 1 | 1. 符合1分；   2、发现每一项不符合扣0.2分。 |  |  |
| 8 | | 1. 小区红线范围内无违反规划私搭乱建；   2、无擅自改变房屋和共用设施用途现象。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处新增私搭乱建或擅自改变用途，物业企业未采取有效措施予以劝阻、制止的扣1分；   3、未及时上报有关部门的每次扣1分。 |  |  |
| 9 | | 1、房屋外观完好、整洁；  2、室外空调安装、阳台封闭统一有序，无安全隐患；  3、单元对讲系统使用完好，闭门器开关灵活；  4、公共照明完好，无不亮现象。 | 3 | 1. 符合3分；   2.每发现一处不符合要求的扣0.5分。 |  |  |
| 10 | | 1、停车场设施设备及其他公共场地完好；  2、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患或破损；  3、小区内存在危险、隐患的部位有安全防范、警示标识或维护设施。 | 2 | 1. 符合2分；   2.每发现一处不符合要求的扣0.5分。 |  |  |
| 11 | | 1、路面平整、无破损；  2、井盖无缺损无丢失。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处路面未硬化、坑洼积水、破损的扣0.5分；   3、每发现一处井盖、排水沟盖板缺损或丢失扣0.5分。 |  |  |
| 12 | | 1. 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢； 2. 汛期道路无积水；   3、地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生，有日常维护记录。 | 2 | 1. 符合2分； 2. 每发现一处堵塞或外溢扣0.5分；   3.无日常维护记录扣0.5分。 |  |  |
| 13 | | 1. 限电、停电提前通知业主（突发情况除外）； 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。   3、无私拉、乱拉电线现象，电动自行车、新能源汽车充电点设置规范。 | 3 | 1. 符合3分；   2、每发现一处不符合扣1 分。 |  |  |
| 14 | | 1. 制定高压水泵、水池、水箱管理措施，并严格执行； 2. 水池、水箱周围无污染隐患； 3. 限水、停水提前通知业主（突发情况除外）；   4、制定事故应急处理方案，建立应急机制，遇有事故，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。 | 3 | 1. 符合3分；   2、每发现一处不符合扣1 分。 |  |  |
| 15 | | 1. 建立健全消防管理制度，落实消防责任制，确定消防安全管理人，明确员工岗位消防责任；2、消控人员持证上岗，人员配备符合要求；   3、每月进行一次全面防火检查,每日进行防火巡  查；  4、明确专人维护管理消防设施设备和消防器材，确保设施设备完好和使用功能，可随时启用；  5、消防设施设备委托具有专业资质维修保养单位进行定期保养维修，签订维修保养合同。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 每发现一处不符合要求扣1 分；   3、消控人员未持证上岗扣2 分。 |  |  |
| 16 | | 1. 制定火警应急处理预案，在遇突发火警时，能及时启动，有效处置； 2. 消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法；   3、组织开展消防法规及消防知识的宣传、教育培训、演练，一年至少2 次，做好台帐记录。 | 3 | 1. 符合3分；   2、每发现一处不符合扣0.5 分。 |  |  |
| 17 | | 1. 电梯年检合格证完备、有效； 2. 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，运行正常； 3. 电梯委托具有专业资质维修保养单位进行定期保养维修，签订维修保养合同；   4、制定电梯故障或险情的应急处理预案，在电梯运行出现故障或险情后，能按预案及时处置。 | 3 | 1. 符3分；   2、每发现一处不符合扣1分。 |  |  |
| 18 | | 1. 各类设施设备落实专人管理；   2、各类设施设备有明显标志，设备房标志明确，封闭管理。 | 2 | 1. 符合2分；   2、每发现一处不符合扣1 分。 |  |  |
| **三、秩序维护与管理16分** | 19 | | 1. 规划设计为封闭式小区的基本实行封闭式管理，主出入口安排24小时值岗； 2. 对外来人员实行进出管理；   3、实行大件物品出小区审验登记。 | 3 | 1.符合3分；2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |  |
| 20 | | 1、有专业秩序维护队伍，公开秩序维护员名单；2、秩序维护员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范。 | 2 | 1. 符合2分；   2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |  |
| 21 | | 1. 监控设施设备运行正常，保持24小时开通，监控记录完整； 2. 电话畅通，接听及时；   3、收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，及时报警，并安排人员及时赶到现场进行前期处理。 | 3 | 1. 符合3分；   2、每发现一处不符合扣1分。 |  |  |
| 22 | | 1. 根据小区情况设置指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；   2、公开收费标准。 | 2 | 1. 符合2分；   2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |  |
| 23 | | 1. 秩序维护员对进出小区的各类车辆进行疏导、管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；   2、无堵塞交通现象，不影响行人通行、保持消防通道畅通。 | 3 | 1. 符合3分；   2、无岗位职责扣0.5分；  3、无值班、交接班记录扣0.5分；  4、车辆停放不到位、有堵塞现象，每发现一处扣0.2分；  5、消防通道堵塞扣2分。 |  |  |
| 24 | | 非机动车停放整齐，场地整洁。有专门的电动自行车停放点，停放规范有序。 | 3 | 1. 符合3分；   2、每发现一处不符合扣0.2分。 |  |  |
| **四、环境卫生管理**  **18分** | 25 | | 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、收集点等：2、生活垃圾日产日清；3、制定消杀计划，定时喷洒、灭鼠、除虫消毒药剂。 | 3 | 1. 符合3分； 2. 垃圾未达到垃圾日产日清扣1分；   3、未定期（无计划和记录）进行卫生消毒灭杀扣0.5分。 |  |  |
| 26 | | 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；2、实行标准化清洁保洁，有具体时间安排；3、公共部位清洁到位。 | 4 | 1. 符合4分； 2. 无专职清洁人员（名单）和责任范围（区域）的每项扣0.5分； 3. 无巡查记录的扣0.5分；   4、其他每发现一处垃圾扣0.2分。 |  |  |
| 27 | | 按照属地街道要求，履行生活垃圾分类投放管理相关责任，开展垃圾分类的宣传、指导。 | 3 | 1. 符合3分；   2、发现一项不符合扣1分。 |  |  |
| 28 | | 1. 建筑垃圾、绿化垃圾、大件垃圾划定区域堆放，做好围护，场地整洁；   2、垃圾及时清运。 | 2 | 1. 符合4分；   2、每发现一处不符合扣1分。 |  |  |
| 29 | | 1. 无饲养家禽家畜；   2、文明饲养宠物。 | 2 | 1. 符合4分； 2. 每发现一次不符合的扣0．5分；   3、未劝阻的扣0.5分。 |  |  |
| 30 | | 1. 房屋共用部位、共用场地保持清洁，无乱贴、乱画，乱堆放； 2. 大堂、楼道、电梯、天台、公共玻璃窗等保持洁净、无破损。 | 4 | 1. 符合4分；   2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |  |
| **五、景观绿化管理**  **14分** | 31 | | 1. 制定景观绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；   2、有专业人员进行绿化养护管理。 | 5 | 1. 符合5分；   2、每发现一处不符合扣2 分。 |  |  |
| 32 | | 1. 绿地无改变使用用途； 2. 无破坏、践踏、占用现象； 3. 无乱种植，无杂草，基本无裸露；   4、植物无死株，无病虫害现象 | 5 | 1. 符合5分； 2. 有改变用途扣1分； 3. 每发现一处践踏、破坏、有乱种植、占用现象每处扣0.5分；每发现一处死株的扣0.5分。 |  |  |
| 33 | | 1. 绿地无纸屑、烟头、白色污染等杂物；   2、无悬挂物及晾晒物品。 | 4 | 1. 符合4分；   2、每发现一处不符合扣0.5分 |  |  |
| **六、配合社区工作9 分** | 34 | | 积极配合、支持、参与社区建设。 | 3 | 不符合不得分。 |  |  |
| 35 | | 积极配合社区做好红色物业工作。 | 3 | 不符合不得分。 |  |  |
| 36 | | 积极配合社区做好全国文明城市等创建工作。 | 3 | 不符合不得分。 |  |  |
| **合计** |  | |  | 100 |  | **得分** |  |
| **备注：每一项扣分至多扣完为止，公用设备考评中实际无此设备的不扣分** | | | | | | | |
| **七、红色物业5分** | | 37 | 1. 按标准设有红色议事厅，并符合以下要求：有党旗；有“红色议事厅”标识；有议事场所和设施；有工作制度；有议事会成员公司；有议事工作记录；有议事结果公示栏。   2、物业公司工作人员中的党员在工作场所亮明党员身份。 | 5 | 1. 按标准建设红色议事厅的加3分；   2、党员亮身份的加2 分。 |  |  |
| **八、项目受表彰8分** | | 38 | 物业服务项目获得各类物业示范、优秀等表彰 | 8 | 1. 获省级以上表彰的加5分，市级的加3分，区级的加2分； 2. 获不同级别、不同表彰的，累计不超过8分；   3、所获表彰须为当地政府部门、行业主管部门认可的协会评选的奖项。 |  |  |
| **九、舆论宣传** | | 39 | 物业服务项目被县级以上媒体正面宣传报道 | 2 | 每次加0.5分，累计不超过2分。 |  |  |
| **合计** | |  |  | 15 |  |  |  |
| **备注：每一项目在同一考核年度内至多加一次分** | | | | | | | |
| **总分** |  | |  | 115 |  | **得分** |  |

附件3

**年  半年度物业服务项目检查考核得分情况表**

**县（区）住建局（章）：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **物业服务企业** | **日常项目考核得分** | | **项目半年度**  **考核得分** | **备注** |
| **日常得分** | **抽查得分** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |

附件4

**巴中市物业服务企业检查考核标准（主管部门评分）**

**物业服务企业：                    检查考核年度：**

**检查考核单位（章）：          检查考核日期：       年     月     日 检查考核人员签字：**

| 考核项目 | 序号 | 检查考核内容 | 分值 | 评分细则 | 检查问题情况 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、接受行业主管部门、街道（乡镇）、社区监督指导（23分** | 1 | 接受监督与指导，完成布置的有关工作。 | 6 | 不接受的、未完成布置工作的，每发生一次扣2分。 |  |  |
| 2 | 按时、按要求报送统计报表或其他资料。 | 4 | 未按时或按要求送统计报表或其他资料，每发生一次扣2分。 |  |  |
| 3 | 物业服务企业负责人按时、按要求参加行业主管部门、街道（乡镇）、行业协会工作会议。 | 4 | 未按时或按要求参加会议的，每发生一次扣1分。 |  |  |
| 4 | 1、积极配合行业主管部门、乡镇（街道）做好物业投诉处置工作、业主自治的指导、协调工作；2、按要求参与业主大会筹备工作。 | 4 | 1、不按要求配合的扣2分；  2、不按要求参加筹备工作或推诿的，扣2分。 |  |  |
| 5 | 日常投诉处理办理及时、反馈及时。 | 5 | 每发现一次办理、反馈不及时扣1分。 |  |  |
| **二、依法经营与市场秩序**  **（23分）** | 6 | 严格按照法律法规的规定开展物业管理招投标。 | 2 | 存在违法违规行为，被查证属实的不得分。 |  |  |
| 7 | 1、物业服务合同使用示范文本；  2、合同按规定报送备案；  3、企业法人代表、总经理、部门负责人、项目经理、联系电话按规定报送备案，如有变更及时办理变更手续。 | 9 | 第1项不符合要求的扣2分，第2项不符合要求的扣2分，第3项每一项不符合扣1分（共5分）。 |  |  |
| 8 | 按规定退出物业服务：  1、物业合同终止，在规定时间内移交物业管理权；  2、按规定向业委会移交资料和物业管理用房；  3、按规定时间提前公示，及时办理退出登记手续，书面告知业委会、街道（乡镇）、物业主管部门；  4、按规定时间办理物管企业户名下的水、电表过户或停用手续；  5、按规定时间结算物业服务费、经营性收入等费用；  6、不得人为破坏物业、附属设施以及有关物品。 | 12 | 每一项不符合扣2分 |  |  |
| **三、企业管理与服务评价（29分）** | 9 | 1. 企业有固定办公场所，并对外挂牌；   2、企业机构设置健全，办公区内各部门标识明确。 | 3 | 发现一项不符合扣1分。 |  |  |
| 10 | 建立健全企业规章制度，包括岗位职责制度、服务公开制度、投诉受理处置制度、应急处置制度的等内部管理制度，并实施。 | 4 | 内部管理制度不健全、不实施的不得分。 |  |  |
| 11 | 1. 按要求及时在省物业服务企业信用信息管理平台登记和上报企业、项目信息；   2、省信用信息平台信用等级须达到B 级（含B 级）及以上。 | 5 | 1. 企业未在省物业企业信用平台登记的不得分。 2. 每发现1 个项目未及时在省平台登记的扣1分；   3、省信用信息平台信用等级B（不含B 级）以下的不得分。 |  |  |
| 12 | 建立企业对项目考核机制，每月至少考核一次。 | 3 | 不符合不得分。 |  |  |
| 13 | 建立健全企业规章制度，包括员工行为规范、劳动用工制度、员工岗位责任制、财务制度等其他内部管理制度。 | 4 | 发现一项不符合扣1分。 |  |  |
| 14 | 建立企业员工内部培训制度，定期开展员工培训。 | 3 | 制度未建立的扣1分，未开展培训的扣2分。 |  |  |
| 15 | 1. 规范企业档案管理和台账制度；   2、管理台账真实完整，档案归集及时、分类科学。 | 5 | 发现一项不符合扣1分。 |  |  |
| 16 | 具备网络办公条件，配备专人管理。 | 2 | 不符合不得分。 |  |  |
| **四、文明创建、安全生产工作（25分）** | 17 | 1. 主动落实全国文明城市创建各项措施； 2. 以多种形式宣传社会主义核心价值观；   3、在办公场所设置核心价值观等主题的公益广告。 | 3 | 发现一项不符合扣1分 |  |  |
| 18 | 1. 办公场所内外环境整洁有序，服务措施设备齐全；   2、有明显禁烟标志，办公场所无吸烟现象。 | 2 | 发现一项不符合扣1分。 |  |  |
| 19 | 1、在办公区域设置意见箱或意见薄；  2、建立意见收集、处置、回访机制。 | 2 | 发现一项不符合扣1分。 |  |  |
| 20 | 1. 安全生产制度完善，建立健全安全生产事故隐患排查治理制度，制定安全生产责任清单，定期开展隐患排查，及时消除事故隐患； 2. 定期开展安全生产教育培训；   3、配备专职安全生产管理人员。 | 8 | 发现一项不符合扣2分。 |  |  |
| 21 | 文明城市、卫生城市创建、安全生产等各项检查考核。 | 10 | 1、因工作不力被通报扣分的，每个项目、每次扣2分；  2、情节特别严重的不得分。 |  |  |
| **合计** |  |  | 100 |  |  |  |
| **备注：每一项扣分至多扣完为止，公用设备考评中实际无此设备的不扣分** | | | | | | |
| **五、红色物业（5分）** | 22 | 1. 有正式党员3人以上的企业建立企业党组织；2、企业党组织配备党务工作人员，建立企业党建阵地，保障党组织工作经费；   3、企业党组织按照规定，严格执行党内制度，提升党组织组织力。 | 3 | 企业建立党组织，进行充分保障，党组织坚强有力、正常开展活动的加3分。 |  |  |
| 23 | 已建立党组织和未建立党组织的企业，均须注重引进和发展党员，加强党员教育管理，扩大和增强行业党员队伍。 | 2 | 发展或引进党员的，每发展或引进一名党员加1分，最高2分。 |  |  |
| **六、承接老旧小区（2分）** | 24 | 1、承接管理2000年以前建成的老旧小区的；  2、承接纳入老旧小区改造计划的住宅小区，并提供规范物业服务的。 | 2 | 每承接一个得1分，最高不超过2分。 |  |  |
| **七、企业受表彰（8分）** | 25 | 1、获得省级以上表彰得5分；市级表彰得3分；区级表彰2分；  2、获不同级别、不同表彰的，累计不超过8分；  3、所获表彰须为当地政府部门评选的奖项及主管部门认可的行业协会的表彰。 | 5 | 1. 获省级以上表彰的加5分，市级的加3分，区级的加2分； 2. 获不同级别、不同表彰的，累计不超过8分；   3、所获表彰须为当地政府部门、行业主管部门认可的协会评选的奖项。 |  |  |
| **合计** |  |  | 15 |  |  |  |
| **备注：每一项目在同一考核年度内至多加一次分** | | | | | | |
| **总分** |  |  | 115 |  |  |  |
| **专项督查扣分** |  | 物业服务企业存在信访投诉、媒体曝光等情况。 |  | 每查实一处扣2分。 |  |  |

附件5

**年度物业服务项目检查考核得分情况表**

**填报单位（章）：                  年     月    日**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **物业服务企业** | **项目半年度考核得分** | | **项目年度考核平均分** |
| **上半年** | **下半年** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 附件6

**年度企业考评得分情况表**

**填报单位（章）：                  年     月     日**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **物业服务企业** | **企业年度考评得分** | **专项督查扣分** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |