

烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级 考核评定暂行办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为规范物业服务企业行为，提升服务水平，鼓励争先创优，促进我区物业服务行业健康发展，维护业主合法权益，依据国务院《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》等法律、法规和规章规定，结合我区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本区辖区内实施物业管理的普通住宅小区。

第三条 本办法所称的物业服务等级考核评定是指以《烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级标准》(以下简称《标准》)为依据，按照普通住宅小区申报对应的服务等级标准，对人员配置、综合管理、共用部位和共用设施设备日常运行维护、环境管理和公共秩序维护等5大项内容进行考核评定。

达不到一级服务等级的实行基础性物业服务的老旧小区、零星分布的楼栋等可结合实际情况参照《标准》执行。

第四条 考核认定的物业服务等级作为区发改局核定物业服务收费标准、区市场监管局核查物业服务收费公示的基本依据。

第五条 物业服务等级评定以一个普通住宅小区为单位。普通住宅小区物业服务考核评定的等级分为一级、二级、三级、四

级、五级、六级，共 6 个等级，六级为最高级，以此类推。

第二章 考核评定程序

第六条 新建普通住宅小区由建设单位通过招投标方式选聘物业服务企业确定等级标准，在办理商品房预售许可证手续时在区住建局进行备案。

已建成普通住宅小区，符合业主大会成立条件的，由项目所在地街道办事处、乡镇人民政府按照有关规定，组织、指导成立业主大会，由业主大会形成共同决议，授权业主委员会或物业服务企业向区住建局提出申请、评定、考核等。

暂未成立业主大会、建设单位退出的项目，应由项目所在地街道办事处、乡镇人民政府安排环境和物业管理委员会组织召开联席会议，确定物业服务等级（只能选择一至五级）。

第七条 申请单位按照《标准》进行自评，并将自评结果在小区公告栏、主次干道等位置公示 7 个工作日。

自评结果须由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，且经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，并有经街道办事处（镇）审核同意的相关业主书面签字备案材料（包括但不限于房号、业主姓名、房屋面积、业主意见、联系方式等）。

第八条 自评结果公示无异议后，申请单位向区住建局提出物业服务等级评定申请，并提供如下资料：

(一) 物业服务等级书面申请报告，内容含：小区名称、总建筑面积、住宅、办公、商业、物业用房面积等；物业企业在小区内各岗位员工构成情况及持证上岗人员名单；

(二) 《烟台市蓬莱区物业服务等级评定申请表》；

(三) 物业服务企业工商营业执照和税务登记证（复印件）；

(四) 《烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级标准》；

(五) 《前期物业服务合同》或《物业服务合同》（复印件）；

(六) 《物业服务内容及质量标准》、《临时管理规约》、《物业管理方案》；

(七) 成本核算材料；

(八) 其他资料。

第九条 区住建局收到申请材料后，负责组织项目所在地街道办事处（镇）、发改、市场监管等相关单位及人员开展本区辖区内普通住宅小区物业服务等级评定工作。

第十条 项目所在地街道办事处（镇）、住建、发改、市场监管、公安、消防、应急管理、社区居委会、物业管理专家（物业管理人才库范围内）等相关单位及人员组建物业服务等级评定委员会。另可根据实际情况，邀请业主代表参加。

第十一条 物业服务等级评定委员会应本着实事求是的原则，综合考虑小区硬件条件、物业服务内容和业主需求，对申请核定的普通住宅小区进行现场踏勘和档案资料审查，采取自评结果和评定委员会联合考评的方法，分别按 30%、70%的比例计算总分值，确定物业服务等级。

经考核达不到申请等级的，按实际考核结果定等。

第十二条 区住建局将评定结果在小区公示栏、主次出入口、蓬莱区政府网上公示，公示期为7个工作日。

公示无异议后10个工作日内，由区住建局最终确认普通住宅小区物业服务等级，出具《烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书》，在小区主入口处订制《物业服务等级》铭牌，并在区级媒体上进行集中发布。

第十三条 区发改局依据区住建局出具的《烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书》，完成物业服务收费标准核准工作；区市场监管局根据区发改局的物业服务收费标准核准结果，对物业企业相关收费行为进行监管。

第三章 监督管理

第十四条 区住建局应加强对物业服务行业的管理，建立检查、抽查、巡查机制。

对在检查、抽查、巡查中达不到物业服务等级标准的，由区住建局责令物业服务企业限期整改。在限定期限内物业服务企业没有整改到位的，物业服务等级评定委员会应组织开展物业服务等级核定工作。

第十五条 经物业服务等级评定委员会核定后达不到原物业服务等级标准或达不到物业服务合同约定的服务标准，该普通住宅小区物业服务等级按实际核定结果定等，并记入该企业信用

档案；情节严重的，直接列入黑名单信用档案。

第十六条 已成立业主大会且签订物业服务合同的小区，业主委员会或多数业主对物业服务质量提出异议的，可向区住建局申请组织物业服务等级评定。

第十七条 区发改局完成物业服务收费标准核准工作、区市场监管局完成物业服务收费公示核查后，物业服务企业方可按新标准收费。

未经区发改局核准或未经区市场监管局对收费公示情况核查的物业服务企业，一律不得按新标准收取物业服务费。已按新标准收取的，区发改局、区市场监管局按照各自职权范围对企业采取责令整改、记入不良信用信息等处理措施，并在区政府网站公布。

第十八条 区住建局、发改局、市场监管局对服务的普通住宅小区开展检查每存在不合格情况1次或下达责令整改将扣减相应考核分值；每出现群众举报投诉不良行为，经查证属实，视情节严重扣减5-10分。

第十九条 物业服务等级评定结果将作为物业服务企业业绩证明、物业企业信用评级的重要依据，同时也作为我区评优以及推荐申报省、国家级物业管理示范小区等荣誉称号的重要依据。

第四章 附则

第二十条 本办法由区住建局、区发改局共同负责解释。

第二十一条 本办法未尽事宜，按照国家有关法律法规相关规定执行。

第二十二条 本办法自 2023 年 月 日之日起施行，有效期至 2025 年 月 日。《烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级考核评定暂行办法》（烟蓬建发〔2021〕12 号）同时废止。

- 附件：1. 烟台市蓬莱区物业服务等级评定申请表
2. 烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书
3. 烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级标准

烟台市蓬莱区住房和城乡建设局

烟台市蓬莱区发展和改革局

2023 年 月 日

附件 1:

烟台市蓬莱区物业服务等级评定申请表

申请单位名称 (盖章)		普通住宅小区名称	
物业服务合同起止 时间		建成时间	
原物业服务等级		现申报物业服务等级	
原物业收费标准		现申报物业收费标准	
用地面积/m ²		建筑面积/m ²	
幢数/幢		单元数/个	
总住户/户		电梯数/部	
绿地率		公共绿地面积/m ²	
公共健身场所/m ²		人工水景/m ²	
停车位(车库)/个		停车场/m ²	
项目经理姓名		联系电话	
普通住宅小区物业服务工作人员人数: 人。 其中: 管理人员 人; 保安 人; 保洁 人; 维修 人; 其他 人。			
设备设施情况			
申报单位自述:			

附件 2:

烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书

普通住宅小区名称			
地 址			
建筑面积		户 数	
物业服务合同起止时间			
开发建设单位			
物业服务企业			
项目经理		联系电话	
小区物业服务人数		持证上岗人数	
评定委员会评定等级			
评委会成员签字	年 月 日		
烟台市蓬莱区住建局 意见	负责人（签字）： 单位（盖章） 年 月 日		

附件 3:

烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级标准及评分细则

1. 依据普通住宅小区物业服务需求的不同，本标准将物业服务质量分为一级、二级、三级、四级、五级、六级。其中一级为最低等级，六级为最高等级，等级越高，物业服务标准、收费标准越高。

2. 一级到六级等级标准内容分为“人员配置”和“日常管理服务标准”两个部分。

3. 人员配置标准为各等级必须符合的基本要求。

4. 日常管理服务标准包括综合管理、共用部位和共用设施设备日常运行维护、环境管理和公共秩序维护四大部分，每部分评分包括否决项、评分项、加分项。其中，否决项为日常管理服务必须达到的基础标准；评分项为日常管理服务的得分标准，实行百分制；加分项为鼓励企业促进行业发展的特殊标准；项目评定总得分 90 分及以上且单项得分达到该部分分值的 85%及以上即为符合该等级要求。

第一部分 烟台市普通住宅服务人员配置等级标准

岗 位	等 级						素质要求	其他要求	
	六级	五级	四级	三级	二级	一级			
管理人员 其中：客服人员 (含前台)	不超 2.2 万 m ² /人；管理人员中具有大专及以上学历的占总人数的 50%以上	不超 2.5 万 m ² /人；管理人员中具有大专及以上学历的占总人数的 40%以上	不超 3 万 m ² /人	不超 5 万 m ² /人	不超 8 万 m ² /人	不超 12 万 m ² /人	基本要求： 1. 有明确的岗位职责； 2. 管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得相关职业资格及岗位证书； 3. 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话； 4. 定期组织人员培训，项目服务人员积极参与协会、政府组织的各项培训、活动，并取得相应证书； 5. 严格按照法律法规规定合法用工。	1. 五级及以上项目经理应有 2 年以上的项目经理工作经验； 2. 四级及以上需要同时满足客服人员的配置要求。	管理人员指小区物业管理处除设备维护、绿化、清洁卫生、秩序维护等操作层以外的所有人员。
	450 户/人	500 户/人	800 户/人	不做限制	不做限制	不做限制			
设施设备维护人员	不超 2.2 万 m ² /人	不超 2.5 万 m ² /人	不超 3 万 m ² /人	不超 4 万 m ² /人	不超 5 万 m ² /人	不超 6 万 m ² /人/班			
秩序维护人员	队(班)长	1 人/班	1 人/班	不超 3 万 m ² /人/班	不超 4 万 m ² /人/班	不超 5 万 m ² /人/班	不超 6 万 m ² /人/班	1. 六级安全人员要求年龄 35 周岁以下，优先录用退伍军人； 2. 四级、五级应以中青年为骨干。	六级设置形象岗。 若消防控制室和监控中心设置在一处，执行最高标准。
	门岗	2 人/出入口/班	2 人/主出入口/班 1 人/次出入口/班						
	巡逻岗	不超 10 万 m ² /人/班	不超 12 万 m ² /人/班						
	消防/监控控制室	2 人/班	2 人/班						
	监控中心	1 人/班	1 人/班						
环境管理 人员	保洁	不超 1 万 m ² /人	不超 1.2 万 m ² /人	不超 1.5 万 m ² /人	不超 2 万 m ² /人	不超 2.5 万 m ² /人	不超 3.5 万 m ² /人	1. 六级保洁、绿化养护人员男性年龄不超过 60 周岁，女性年龄不超过 55 周岁； 2. 五级及以上由专人专岗实施绿化养护管理。	
	绿化	绿化面积不超 1 万 m ² /人	绿化面积不超 1.5 万 m ² /人	绿化面积不超 2 万 m ² /人	绿化面积不超 2.5 万 m ² /人	绿化面积不超 3 万 m ² /人	绿化面积不超 3.5 万 m ² /人		
说明：1. 其中用面积计算的岗位，除绿化人员外，其它均使用建筑面积； 2. 社区采用智能化手段提质增效的，可根据实际情况缩减人员配置； 3. 如管理服务的项目空置率达 50% 及以上，人员配置标准可降低一个等级； 4. 检查方式：现场查看，查看资料。主要包括：①查看劳动合同或者外包合同，提供考勤记录、近三个月工资发放记录；②查看从业人员相关岗位证书；③有相关岗位职责、培训记录。									

第二部分 烟台市普通住宅日常管理服务等级标准

一级标准				
项目	分级服务要求	分值	自评分	考核分
一、综合管理 (10分)	1. 物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 B 级及以上标准。	否决项		
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公示。	否决项		
	3. 有规章制度，主要包括：物业服务方案；岗位职责、工作流程及服务规范；安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项		
	4. 定期征询业主意见和业主满意度测评。（有业主意见征询 2 分，有业主满意度测评 3 分）	5		
	5. 有固定服务场所。（2 分）	2		
	6. 有投诉处理机制。（投诉积极响应、有记录、有回访 3 分）	3		
	7. 根据《红心物业建设规范》，成立物业公司党组织（2 分），积极参与“红心物业”建设各项工作（2 分）。	加分项		
二、共用部位共用设施设备日常运行维护 (40分)	1. 保障共用部位和设施设备的安全正常运行（3 分，每发现 1 处无法正常运行扣 1 分）；设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准（2 分）。	5		
	2. 对小区内危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施（2 分，发现 1 处不符合不得分）；对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案（3 分）。	5		
	3. 路灯、楼道灯完好率不低于 65%。	5		
	4. 房屋管理 （1）有房屋维修养护计划；（3 分） （2）定期进行巡查，发现房屋结构损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门；（2 分） （3）委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施。（3 分） （4）发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。（2 分）	10		

一级标准				
项目	分级服务要求	分值	自评分	考核分
二、共用部位共用设施设备日常运行维护 (40分)	5. 遇有堵塞时及时对雨污水排放系统检查、清理，窨井盖无缺损，保证排水管道通畅（1分）；窨井盖若缺损及时告知相关部门，并做好围挡、提醒措施（1分）。	2		
	6. 有报修、维修记录。（3分）	3		
	7. 配备消防联动系统，有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。	否决项		
	8. 电梯运行要求 (1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识；不得使用检验检测不合格的电梯。 (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通。 (3) 委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养（5分）；电梯发生故障时，物业管理人員应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复（5分）。	否决项 10		
三、环境管理 (20分)	1. 设有垃圾集中投放点（3分），保持公共区域整洁（3分）。	6		
	2. 对公共部位及公共设施开展保洁并留存记录。（6分）	6		
	3. 草坪无明显裸露枯黄（4分），控制杂草滋生（4分）。	8		
四、公共秩序维护 (30分)	1. 有安防制度。	6		
	2. 对进出车辆进行管理和疏导（3分），车辆停放不得占用主路口、消防通道（3分）。	6		
	3. 有火警、水警、警情等应急预案，并组织演习。	10		
	4. 在住宅小区内有经营活动行为的商户，应有相应的管理规定。（8分）	8		

二级标准				
项目	分级服务要求	分值	自评分	考核分
一、综合管理 (10分)	1. 物业服务合同完善, 双方权利义务关系明确; 企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 B 级及以上标准。	否决项		
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公示。	否决项		
	3. 有规章制度, 主要包括物业服务方案; 岗位职责、工作流程及服务规范; 安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项		
	4. 有物业管理档案资料、分类科学、管理完善、易于检索。(有档案 1 分, 档案管理符合要求 1 分)	2		
	5. 每年开展不少于 1 次的业主意见征询和业主满意度测评。(有业主意见征询 1 分, 有业主满意度测评 2 分)	3		
	6. 有固定服务场所。(2 分)	2		
	7. 有投诉处理机制。(投诉积极响应、有记录、有回访 3 分)	3		
	8. 根据《红心物业建设规范》, 成立物业公司党组织(2 分), 积极参与“红心物业”建设各项工作(2 分)。	加分项		
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	1. 保障共用部位和设施设备的安全正常运行(3分, 每发现 1 处无法正常运行扣 1 分); 设施设备使用、维护有国家规范的, 应达到相应的规定标准(2 分)。	5		
	2. 对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识, 有安全防范措施, 及时维护(2 分, 发现 1 处不符合不得分); 对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(2 分)。	4		
	3. 路灯、楼道灯完好率不低于 75%(3 分); 院落照明灯按时开启, 满足使用要求(2 分)。	5		
	4. 房屋管理 (1) 每年第四季度制定下一年度房屋维修养护计划;(2 分) (2) 定期进行巡查, 发现房屋结构损坏时, 应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门;(2 分) (3) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议, 按周期进行装修巡查;(2 分) (4) 委托清运装修垃圾的, 定点临时堆放, 采取围挡、遮盖等措施。自行清运装修垃圾的, 应采用袋装运输或密闭运输的方式, 在 2-3 日内清运;(2 分) (5) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修, 影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的, 应及时劝阻、制止, 并报告业主委员会和有关部门。(2 分)	10		

二级标准					
项目	分级服务要求		分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护（40分）	5. 遇有堵塞时及时对雨污水排放系统检查、清理，窨井盖无缺损，保证排水管道通畅（1分）；窨井盖若缺损及时告知相关部门，并做好围挡、提醒措施（1分）。		2		
	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查，确保供水安全。（3分）		3		
	7. 有报修、维修记录。（3分）		3		
	8. 配备消防联动系统，有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。		否决项		
	9. 电梯运行要求	（1）按国家规定的检验检测周期进行安全检测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识；不得使用检验检测不合格的电梯； （2）电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通。	否决项		
委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养（4分）；电梯发生故障时，物业管理应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复（4分）。		8			
三、环境管理（20分）	1. 垃圾日产日清（2分），保持公共区域整洁（2分）、无异味（2分）。		6		
	2. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位，楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等部分开展周期性保洁并留存记录。（6分）		6		
	3. 草坪无明显裸露枯黄（4分），每年及时除草、修剪，控制杂草滋生（4分）。		8		
四、公共秩序维护（30分）	1. 建立完善的安防制度。（有安防制度3分，并严格执行3分）		6		
	2. 对进出车辆进行管理和疏导（2分），车辆停放不得占用主路口、消防通道（3分）。		5		
	3. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于1次，并留有记录。（7分）		7		
	4. 有火警、水警、警情等应急预案。（各类应急预案齐全7分）		7		
	5. 在住宅小区内有经营活动行为的商户，应有相应的管理规定。（5分）		5		

三级标准

项目	分级服务要求	分值	自评分	考核分
一、综合管理 (10分)	1. 物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 B 级及以上标准。	否决项		
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项		
	3. 有规章制度，主要包括：物业服务方案；岗位职责、工作流程及服务规范；安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项		
	4. 有物业管理档案资料、分类科学、管理完善、易于检索。(有档案 1 分，档案管理符合要求 1 分)	2		
	5. 每年开展不少于 1 次的业主意见征询和业主满意度测评。(有业主意见征询 1 分，业主满意度测评 1 分)	2		
	6. 有固定的服务场所。(2 分)	2		
	7. 有投诉处理机制。(投诉积极响应、有记录、有回访 2 分)	2		
	8. 积极开展各类社区文化活动。(有社区文化活动并留有记录 2 分)	2		
	9. 根据《红心物业建设规范》，成立物业公司党组织(2 分)，积极参与“红心物业”建设各项工作(2 分)。	加分项		
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	1. 保障共用部位和设施设备的安全正常运行(3 分，每发现 1 处无法正常运行 1 分)；设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准(2 分)。	5		
	2. 对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施，及时维护(2 分，发现 1 处不符合不得分)；对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(2 分)。	4		
	3. 定期对共用部位进行巡查(2 分)，路灯、楼道灯完好率不低于 80%(2 分)，院落照明灯按时开启，满足使用要求(1 分)。	5		

三级标准				
项目	分级服务要求	分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	<p>4. 房屋管理:</p> <p>(1) 每年第四季度制定下一年度房屋维修养护计划; (2分)</p> <p>(2) 定期进行巡查, 发现房屋结构损坏时, 应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门; (2分)</p> <p>(3) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议, 按周期进行装修巡查; (2分)</p> <p>(4) 委托清运装修垃圾的, 定点临时堆放, 采取围挡、遮盖等措施。自行清运装修垃圾的, 应采用袋装运输或密闭运输的方式, 在2-3日内清运; (2分)</p> <p>(5) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修, 影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的, 应及时劝阻、制止, 并报告业主委员会和有关部门。 (2分)</p>	10		
	5. 遇有堵塞时及时对雨污水排放系统检查、清理, 窨井盖无缺损, 保证排水管道通畅 (1分); 窨井盖若缺损及时告知相关部门, 并做好围挡、提醒措施 (1分)。	2		
	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查, 确保供水安全。(3分)	3		
	7. 报修服务按双方约定时间到达现场, 有报修、维修记录。(3分)	3		
	<p>8. 消防系统要求:</p> <p>(1) 配备消防联动系统, 有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。</p> <p>(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, 定期组织检验、保养; 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; 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常;</p> <p>(3) 加强对消防系统的检查保养, 灭火器、报警功能巡查每月不少于1次, 每周至少进行2次防火巡查, 每月进行1次防火检查, 消防栓每季度不少于1次, 巡查、检查应做记录, 由检查人及主管人员签字, 存档备查; 消防泵启动每月1次, 保证其运行正常; 委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保, 每月出具消防维保报告, 每年对所有设施100%覆盖。</p>	否决项		

三级标准								
项目	分级服务要求				分值	自评分	考核分	
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	9. 电梯运行要求	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测, 并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识; 不得使用检验检测不合格的电梯; (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通。				否决项		
		(3) 载人电梯 24 小时正常运行; (2 分) (4) 委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养 (3 分); 电梯发生故障时, 物业管理人员应及时通知电梯维保单位, 并监督维保单位对故障进行修复 (3 分)。				8		
三、环境管理(20分)	1. 垃圾日产日清 (2 分), 保持公共区域整洁、无异味。(2 分)				4			
	2. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位, 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等无明显灰尘。(按要求开展周期性保洁 2 分并留存记录 2 分)				4			
	3. 开展卫生消杀, 无明显鼠迹。(有消杀工作和记录 2 分, 无鼠迹 2 分)				4			
	4. 草坪无明显裸露枯黄 (2 分), 每年及时除草、修剪, 控制杂草滋生 (2 分)。				4			
	5. 乔、灌木、攀缘植物及时实施修剪。(4 分, 现场查看)				4			
四、公共秩序维护(30分)	1. 建立完善的安防制度。(有安防制度 2 分, 并严格执行 2 分)				4			
	2. 主要出入口有监控设备。(有监控设备并正常运行 5 分)				5			
	3. 对进出车辆进行管理和疏导, 车辆停放有序。(4 分)				4			
	4. 有巡查方案 (1 分), 巡查中发现异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。(2 分)				3			
	5. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于 1 次, 并留有记录。(5 分)				5			
	6. 有火警、水警、警情等应急预案。(各类应急预案齐全 5 分)				5			
	7. 在住宅小区内有经营活动行为的商户, 应有相应的管理规定。(4 分)				4			

四级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
一、综合管理 (10分)	1. 物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台B级及以上标准。	否决项		
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项		
	3. 按规定要求公示物业公共部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费，但不限于此三类；公共收益收支账目且公共收益分配清晰。	否决项		
	4. 项目管理流程化、制度化、规范化、标准化。有完善的工作流程、规章制度、服务规范、操作标准。	否决项		
	5. 物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；物业管理档案应包含：工程基础资料、承接查验档案等技术档案以及设施设备管理档案、装饰装修管理档案、业主或物业使用人档案，服务日常管理文件、记录等日常档案等。	否决项		
	6. 承接查验手续齐全。(资料齐全0.5分，手续完整0.5分)	1		
	7. 根据行业主管部门发布的满意度测评办法要求，每年至少1次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业管理业主满意度测评，业主满意率达到75%以上。(按要求开展测评1分，满意率达到95%得1分)	2		
	8. 每年进行1次80%小区业主拜访，并留存有效记录。(有拜访记录1分，达到80%得1分)	2		
	9. 设置专门的业主或物业使用人接待场所(0.5分)，办公设施及用品配置完备(0.5分)。	1		
	10. 公布24小时服务电话，对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理，对业主或物业使用人的投诉在48小时内答复。(2分)	2		
	11. 积极开展有业主或物业使用人参与的社区文化活动。(1分)	1		
	12. 建设智慧社区(如智能安防、人脸识别、无接触进出等)。(1分)	1		
	13. 根据《红心物业建设规范》，成立物业公司党组织(1分)，积极参与“红心物业”建设各项工作(1分)。	加分项		
	14. 物业企业或者本项目三年内获主管部门颁发的荣誉(每获得一项荣誉加0.5分，最高1分)；参加主管部门所有活动(1分)。	加分项		

四级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护（40分）	1. 制定维修养护计划（1分），并做好共用部位和共用设施设备的维修保养和巡视检查工作（2分），保障共用部位和设施设备的安全正常运行（1分）；设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准（1分）。	5		
	2. 各类设施设备的标志清晰、明确、统一（1分），对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施，及时维护（1分，发现1处不符合不得分）；对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案（2分）。	4		
	3. 各类设施设备的完好率达到90%以上（2分）；每月1次对共用部位、共用设施进行巡查（2分，记录完整）；共用部位、停车场等照明系统的完好率达到94%以上（1分）。	5		
	4. 房屋管理 （1）每年第四季度制定下一年度房屋维修养护计划；设有小区平面示意图等标识；（2分） （2）定期进行房屋巡查；每年对房屋结构、涉及使用安全的部位进行1次检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及有关部门，并按照相关规定安排专项维修；（2分） （3）与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，按周期进行装修巡查；（2分） （4）委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在2-3日内清运；（2分） （5）发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。（2分）	10		
	5. 遇有堵塞时及时对雨污水排放系统检查、清理，窨井盖无缺损，保证排水管道通畅（1分）；窨井盖若缺损及时告知相关部门，并做好围挡、提醒措施（1分）。	2		
	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查、检测、保养，并建立记录（1分），水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，确保供水的安全性（1分）。	2		
	7. 24小时受理业主或非业主使用人报修（1分），急修30分钟内到现场处理，一般修理3天内处理（1分）。	2		
	8. 安全防范系统正常运行。（2分，每有1处无法正常启动，扣0.5分）	2		

四级标准					
项目	服务要求		分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	9. 消防系统要求: (1) 小区消防设施平面图,火警疏散示意图位置设置合理、醒目;安全疏散通道畅通、疏散标识明显; (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,定期组织检验、保养;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;防排烟系统手动、自动启动正常,火警联动正常;消防报警系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常; (3) 加强对消防系统的检查保养,灭火器、报警功能巡查每月不少于1次,每周至少进行2次防火巡查,每月进行1次防火检查,消防栓每季度不少于1次,巡查、检查应做记录,由检查人及主管人员签字,存档备查;消防泵启动每月1次,保证其运行正常;委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保,每月出具消防维保报告,每年对所有设施100%覆盖。		否决项		
	10. 电梯运行要求	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测,并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识;不得使用检验检测不合格的电梯; (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通。	否决项		
		(3) 物业服务企业应当委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(1分),并有专人对电梯保养进行监督,监管措施有力,保存相关记录(1分); (4) 电梯机房通风、照明情况良好,配置的专用工具齐全、标识清晰、使用方便(1分);电梯运行平稳,维修、保养、检修记录完整(1分); (5) 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,轿厢整洁(1分);轿厢项目位置公示应急救援、维保单位电话和乘客注意事项等(1分); (6) 电梯发生故障,物业管理人员应及时通知电梯维保单位,并督促维保单位对故障进行修复;发生困人或其它重大事故,物业管理人员应立即通知电梯维保单位,并在15分钟内到达现场,开展应急处理,协助专业维修人员进行救助;物业服务企业保存相关记录。(2分)	8		
三、环境管理(20分)	1. 垃圾日产日清(1分),垃圾收集容器合理设置,收集中转站(压缩站)清洁无异味(1分),垃圾不得超过桶身,每日清理1次,每2周冲刷1次,保持容器完好和整洁美观(1分,每发现1处不符合扣0.2分);		3		
	2. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次(清洁记录1分),目视干净(2分每发现1处不符合要求扣0.5分)。		3		

四级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
三、环境管理 (20分)	3. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等进行周期性保洁，每月清洁1次。 (按要求开展周期性保洁并留存记录1分，现场检查每有1处积灰扣0.5分)	3		
	4. 雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。(1分)	1		
	5. 3-10月(蚊虫高发期)的灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂等灭虫消杀工作每两月不少于1次(1.5分); 灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹(1.5分)。	3		
	6. 草坪无明显缺水枯黄(2分)，每年及时除草、修剪，控制杂草滋生(1分)。	3		
	7. 乔、灌木、攀缘植物及时修剪(1分)，乔、灌木树冠完整，花、灌木基本开花(1分)，各种植被无明显枯枝、缺枝(2分)。	4		
四、公共秩序维护 (30分)	1. 实行封闭式管理(1分)，对外来人员进入物业小区进行询问、核实和登记(1分); 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实(1分); 无人值守出入口配备智能化防尾随设施(1分)。	4		
	2. 设有专门的监控中心(1分); 有专人24小时值班，按照相关规定配备值班人员(1分); 工作记录规范、详实(2分)。	4		
	3. 车辆行驶有规定路线，停车标识清晰明确(2分); 非机动车应定点停放(1分)。	3		
	4. 制定详细的巡查方案(2分)，白天每4小时巡查1次，夜间巡逻2小时巡逻1次(2分)。	4		
	5. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于2次;(按要求开展消防演练得4分)。	4		
	6. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。(各类应急预案齐全4分)	4		
	7. 小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、居家报警、智能门禁等智能设备中的3项及以上技防设施(2分)，24小时运行(2分)。	4		
8. 对在小区内开展经营活动的商户有管理要求，对经营者的经营范围、气味、噪音要有相应管理措施。(3分)	3			

五级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
一、综合管理 (10分)	1. 物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 B 级及以上标准。	否决项		
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公示。	否决项		
	3. 按规定要求公示物业公共部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费，但不限于此三类；公共收益收支账目且公共收益分配清晰。	否决项		
	4. 项目管理流程化、制度化、规范化、标准化。有完善的工作流程、规章制度、服务规范、操作标准。	否决项		
	5. 物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；物业管理档案应包含：工程基础资料、承接查验档案等技术档案以及设施设备管理和运行档案、装饰装修管理档案、业主或物业使用人档案，服务日常管理文件、记录等日常档案等。	否决项		
	6. 承接查验手续齐全。(资料齐全 0.5 分，手续完整 0.5 分)	1		
	7. 根据行业主管部门发布的满意度测评办法要求，每年至少 1 次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业管理业主满意度测评，业主满意率达到 85%以上。(按要求开展测评 1 分，满意率达到 85%得 1 分)	2		
	8. 每年进行 1 次 100%小区业主拜访，并留存有效记录。(有拜访记录 0.5 分，达到 100%得 0.5 分)	1		
	9. 设置专门的业主或物业使用人接待场所 (0.5 分)，办公设施及用品配置完备 (0.5 分)。	1		
	10. 公布 24 小时服务电话 (0.5 分)，对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理，对业主或物业使用人的投诉在 48 小时内答复 (0.5 分)。	1		
	11. 能提供不少于 5 种无偿便民服务，如配备雨具、配置手推车、配备医药箱、配备便民工具箱、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询等。(1 分)	1		
	12. 积极开展各类有业主或物业使用人参与的社区文化活动，重要节日有专题布置。(1 分)	1		
	13. 有文化活动中心等配套设施。(1 分)	1		
	14. 建设智慧社区 (如智能安防、人脸识别、无接触进出等)。(1 分)	1		
	15. 根据《红心物业建设规范》，成立物业公司党组织 (2 分)，积极参与 “红心物业” 建设各项工作 (2 分)。	加分项		
	16. 物业企业或者本项目三年内获主管部门颁发的荣誉 (每获得一项荣誉加 0.5 分，最高 1 分)；参加主管部门所有活动 (1 分)。	加分项		

五级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	1. 制定维修养护计划(1分),并做好共用部位和共用设施设备的维修保养和巡视检查工作(1分),保障共用部位和设施设备的安全正常运行(1分);设施设备使用、维护有国家规范的,应达到相应的规定标准(1分)。	4		
	2. 各类设施设备的标志清晰、明确、统一(1分),对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识,有安全防范措施,及时维护(1分,发现1处不符合不得分);对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(2分)。	4		
	3. 各类设施设备的完好率达到95%以上(1分);每两周1次对共用部位、共用设施进行巡查(2分);共用部位、停车场等照明系统的完好率达到98%以上(1分)。	4		
	4. 房屋管理 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理手册、户外设置物管理规定等规章制度。 (1) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划;(1分) (2) 小区主出入口设有小区平面示意图(0.5分),主要路口设有路标(0.5分),组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显(1分,发现1处不符合不得分); (3) 每月巡查对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视(0.5分),发现脱落的及时编制维修计划,并按照相关规定安排专项维修(0.5分); (4) 每月检查1次楼梯、扶手,楼梯、扶手、公共门窗等(0.5分);共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损,使用安全(0.5分,发现1处不符合不得分); (5) 每月巡查1次小区各标识(0.5分),室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持统一、美观,无安全隐患或破损(0.5分,发现1处不符合不得分); (6) 每年检查1次房屋结构、墙体、墙面、顶棚,发现特殊情况及时上报,必要时请专业单位进行检测评定(1分); (7) 封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面,空调安装位置统一,冷凝水集中收集;(1分) (8) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,每日进行1次装修巡查;(0.5分)委托清运装修垃圾的,定点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施,保证建筑垃圾不超过垃圾池。自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式,在2-3日内清运;(0.5分) (9) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的,应及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关部门。(1分)	10		

五级标准					
项目	服务要求		分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	5. 每年对雨污水排放系统检查、清理 2 次 (1 分), 窨井盖无缺损, 保证排水管道通畅 (1 分, 发现 1 处不符合不得分)。		2		
	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查、检测、保养, 并建立记录 (1 分), 水箱、蓄水池盖保持完好并加锁, 确保供水的安全性 (1 分)。		2		
	7. 24 小时受理业主或非业主使用人报修 (1 分), 急修 30 分钟内到现场处理, 一般修理 2 天内处理 (1 分, 有记录)。		2		
	8. 根据安全防范设施配备的实际情况, 定期进行维护保养工作 (1 分), 安全防范系统正常运行 (1 分)。		2		
	9. 消防系统要求: (1) 小区消防设施平面图, 火警疏散示意图位置设置合理、醒目; 安全疏散通道畅通、疏散标识明显; (2) 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, 定期组织检验、保养; 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; 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常; (3) 加强对消防系统的检查保养, 灭火器、报警功能巡查每月不少于 1 次, 每周至少进行 2 次防火巡查, 每月进行 1 次防火检查, 消防栓每季度不少于 1 次, 巡查、检查应做记录, 由检查人及主管人员签字, 存档备查; 消防泵启动每月 1 次, 保证其运行正常; 委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保, 每月出具消防维保报告, 每年对所有设施 100%覆盖。		否决项		
	10. 电梯运行要求	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测, 并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识; 不得使用检验检测不合格的电梯; (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通;	否决项		

五级标准					
项目	服务要求		分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	10. 电梯运行要求	(3) 物业服务企业应当委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(1分), 并有专人对电梯保养进行监督, 监管措施有力, 保存相关记录(0.5分); (4) 电梯机房通风、照明情况良好, 配置的专用工具齐全、标识清晰、使用方便(0.5分); 电梯运行平稳, 维修、保养、检修记录完整(1分); (5) 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好, 轿厢整洁(0.5分); 轿厢项目位置公示应急救援、维保单位电话和乘客注意事项等(0.5分); (6) 电梯发生故障, 物业管理人员应及时通知电梯维保单位, 并督促维保单位对故障进行修复; 发生困人或其它重大事故, 物业管理人员应立即通知电梯维保单位, 并在15分钟内到达现场, 开展应急处理, 协助专业维修人员进行救助; 物业服务企业保存相关记录。(2分)	6		
	11. 设备房环境整洁, 通风良好, 能有效防蛇鼠等小动物进入, 每年至少组织1次“设备开放日”。(设备房巡查记录1分, 无杂物0.5分, 有挡鼠板等措施0.5分)		2		
	12. 使用信息化或智能化技术手段, 对共用部位和共用设施设备进行信息化管理。(2分)		2		
三、环境管理 (20分)	1. 各类清洁设施设备配备齐全, 有专人管理; 配备后盖封闭式垃圾车、扫地车、洒水车、清雪车等机械化设备, 环境管理实现机械化。(3分)		3		
	2. 垃圾日产日清, 保持公共区域整洁、无异味(1分); 垃圾收集容器合理设置, 收集中转站(压缩站)清洁无异味, 垃圾不得超过桶身, 每日清理1次, 保持容器完好和整洁美观(2分, 每发现1处不符合扣0.5分)。		3		
	3. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次, 目视干净, 地面垃圾滞留不超过2小时。(2分: 有清洁记录0.5分, 每发现1处不符合要求扣0.5分)		2		
	4. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等进行周期性保洁, 每两周清洁1次。(按要求开展周期性保洁并留存记录2分, 现场检查每有1处积灰扣0.5分)		2		
	5. 按照雨雪级别定制除雨雪预案, 小雨雪后三小时内完成清扫, 严重雨雪天气一日内完成清扫, 确保主干道无积雪, 无路面结冰, 方便出行。(1分)		1		
	6. 3-10月(蚊虫高发期)的灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂等灭虫消杀工作每月不少于2次, 其余月份每月不少于1次(1分); 灭鼠每季进行1次, 无明显鼠迹(1分)。		2		

五级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
三、环境管理 (20分)	7. 草坪常年保持平整, 边缘清晰, 无杂草(2分); 草坪生长良好, 及时修剪和补种(2分)。	4		
	8. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上(1分), 乔、灌木树冠完整, 形态优美, 花、灌木开花结果, 各种植被生长茂盛, 无枯枝、缺枝(2分, 每有1处扣0.5分)。	3		
四、公共秩序维护 (30分)	1. 实行封闭式管理(1分), 对外来人员进入物业小区进行询问、核实和登记(人员、车辆进出登记有记录、规范0.5分); 对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实(0.5分); 无人值守出入口配备智能化防尾随设施(1分)。	3		
	2. 设有专门的监控中心(1分); 有专人24小时值班(1分), 按照相关规定配备值班人员; 工作记录规范、详实(2分)。	4		
	3. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 规定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 地上车位标识规范(2分); 使用智能停车场管理系统(1分); 非机动车应定点停放, 具备条件的按政府相关规定设置智能化电动车充电处(1分)。	4		
	4. 制定详细的巡查方案(1分)。白天每2小时巡查1次; 夜间巡逻1小时巡逻1次(2分)。	3		
	5. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于2次。(按要求开展消防演习得4分)	4		
	6. 对洪涝、地震等突发性自然灾害, 火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案, 明确应急事件处理责任人(2分); 每年组织学习各类应急预案不少于2次, 并建立记录(3分)。	5		
	7. 小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、居家报警、智能门禁等智能设备中的4项及以上技防设施(2分), 24小时运行(2分)。	4		
	8. 对在小区内开展经营活动的商户规范管理, 制定管理制度, 对经营者的经营范围、店铺整体观瞻统一协调, 无强烈气味、无噪音。(3分)	3		

六级标准

项目	服务要求	分值	自评分	考核分
一、综合管理 (10分)	1. 物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 A 级及以上标准。	否决项		
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公示。	否决项		
	3. 按规定要求公示物业公共部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费，但不限于此三类；公共收益收支账目且公共收益分配清晰。	否决项		
	4. 项目管理流程化、制度化、规范化、标准化。有完善的工作流程、规章制度、服务规范、操作标准。	否决项		
	5. 物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；物业管理档案应包含：工程基础资料、承接查验档案等技术档案以及设施设备管理和运行档案、装饰装修管理档案、业主或物业使用人档案，服务日常管理文件、记录等日常档案等。	否决项		
	6. 承接查验手续齐全。(资料齐全 0.5 分，手续完整 0.5 分)	1		
	7. 根据行业主管部门发布的满意度测评办法要求，每年至少 1 次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业管理业主满意度测评，业主满意率达到 90% 以上。(按要求开展测评 0.5，满意率达到 90% 得 0.5 分)	1		
	8. 每半年进行 1 次 100% 小区业主拜访，并留存有效记录。(有拜访记录 0.5 分，达到 100% 得 0.5 分)	1		
	9. 设置专门的业主或物业使用人接待场所 (0.5 分)，办公设施及用品配置完备 (0.5 分)。	1		
	10. 公布 24 小时服务电话，对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理 (0.5 分)，对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复 (0.5 分)。	1		
	11. 能提供不少于 8 种无偿便民服务，如配备雨具、配置手推车、配备担架轮椅、配备医药箱、配备便民工具箱、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询、清洗纱窗地垫、电瓶车接送等 (1 分)；开展面向业主群体的养老、餐饮、教育、保健、配送、医疗、托幼等五项以上的特约服务 (1 分)。	2		

六级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
一、综合管理 (10分)	12. 积极开展各类有业主或物业使用人参与的社区文化活动，重要节日有专题布置。	1		
	13. 有会所或文化活动中心等配套设施。(1分)	1		
	14. 建设智慧社区(如智能安防、人脸识别、无接触进出、互联网+物业管理服务平台APP等)，利用信息化手段，实现线上线下信息互联互通。(1分)	1		
	15. 根据《红心物业建设规范》，成立物业公司党组织，积极参与“红心物业”建设各项工作。	否决项		
	16. 物业企业或者本项目三年内获主管部门颁发的荣誉(每获得一项荣誉加0.5分，最高3分)；参加主管部门所有活动(1分)。	加分项		
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	1. 制定维修养护计划(1分)，并做好共用部位和共用设施设备的维修保养和巡视检查工作(1分)，保障共用部位和设施设备的安全正常运行(1分)；设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准(1分)。	4		
	2. 各类设施设备的标志清晰、明确、统一(1分)，对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施，及时维护(1分，发现1处不符合不得分)；对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(2分)。	4		
	3. 各类设施设备的完好率达到98%以上(1分)；每周1次对共用部位、共用设施进行巡查(2分，巡查记录完整)；共用部位、停车场等照明系统的完好率达到99%以上(1分)。	4		

六级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	<p>4. 房屋管理制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理手册、户外设置物管理规定等规章制度；</p> <p>(1) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划；(1分)</p> <p>(2) 小区主出入口设有小区平面示意图(0.5分)，主要路口设有路标(0.5分)，组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显(1分，每缺少1处不得分)；</p> <p>(3) 每月巡查对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视(0.5分)，发现脱落的及时编制维修计划，并按照相关规定安排专项维修(0.5分)；</p> <p>(4) 每月检查1次楼梯、扶手(0.5分)，楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损，使用安全(0.5分，发现1处不符合不得分)；</p> <p>(5) 每月巡查1次小区各标识(0.5分)，室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持统一、美观，无安全隐患或破损(0.5分，发现1处不符合不得分)；</p> <p>(6) 每年检查1次房屋结构、墙体、墙面、顶棚，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；(1分)</p> <p>(7) 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面，空调安装位置统一，冷凝水集中收集；(1分)</p> <p>(8) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，每日进行1次装修巡查；(0.5分)委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，保证建筑垃圾不超过垃圾池的2/3；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在2日内清运；(0.5分)</p> <p>(9) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。(1分)</p>	10		
	<p>5. 每季对雨污水排放系统检查1次、每年清理2次(0.5分)；窨井不漫溢，窨井盖无缺损，保证排水畅通，无堵塞(1分，发现1处不符合不得分)；污水排放符合要求(0.5分)。</p>	2		
	<p>6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查、检测、保养，并建立记录(1分)，水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，确保供水的安全性(1分)。</p>	2		

六级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
二、共用 部位、共 用设施 设备日 常运行 维护 (40分)	7. 24小时受理业主或物业使用人报修(1分), 急修15分钟内到现场处理, 一般修理1天内处理(1分)。	2		
	8. 根据安全防范设施配备的实际情况, 定期进行维护保养工作(1分); 安全防范系统正常运行(1分)。	2		
	9. 消防系统要求: (1) 小区消防设施平面图, 火警疏散示意图位置设置合理、醒目; 安全疏散通道畅通、疏散标识明显; (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, 定期组织检验、保养; 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; 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常; (3) 加强对消防系统的检查保养, 灭火器、报警功能巡查每月不少于1次, 每周至少进行2次防火巡查, 每月进行1次防火检查, 消防栓每季度不少于1次, 巡查、检查应做记录, 由检查人及主管人员签字, 存档备查; 消防泵启动每月1次, 保证其运行正常; 委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保, 每月出具消防维保报告, 每年对所有设施100%覆盖。	否决项		
	10. 电梯运行要求	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测, 并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333应急救援标识; 不得使用检验检测不合格的电梯; (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通; (3) 配备专业管理人员, 电梯设备运行情况定期巡查, 记录规范、详实; (有专业的电梯管理人员, 并有电梯管理员证书, 按要求进行巡查并记录, 1分) (4) 物业服务企业应当委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(0.5分); 有专人对电梯保养进行监督, 监管措施有力, 保存相关记录(0.5分); (5) 电梯机房通风、照明情况良好, 配置的专用工具齐全、标识清晰、使用方便(0.5分); 电梯运行平稳, 维修、保养、检修记录完整(0.5分); (6) 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好, 轿厢整洁(0.5分); 轿厢项目位置公示应急救援、维保单位电话和乘客注意事项等(0.5分); (7) 电梯发生故障, 物业管理人员应及时通知电梯维保单位, 并督促维保单位对故障进行修复; 发生困人或其它重大事故, 物业管理人员应立即通知电梯维保单位, 并在15分钟内到达现场, 开展应急处理, 协助专业维修人员进行救助; 物业服务企业保存相关记录。(2分)	否决项	
		6		

六级标准

项目	服务要求	分值	自评分	考核分
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	11. 设备房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防蛇鼠等小动物进入，每年至少组织1次“设备开放日”。 (设备房巡查记录1分，无杂物0.5分，有挡鼠板等措施0.5分)	2		
	12. 使用信息化或智能化技术手段，对共用部位和共用设施设备进行信息化管理。(2分)	2		
三、环境管理 (20分)	1. 各类清洁设施设备配备齐全，有专人管理；配备后盖封闭式垃圾车、扫地车、洒水车、清雪车等机械化设备，环境管理实现机械化。(3分)	3		
	2. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味(1分)；垃圾分类收集容器合理设置，垃圾中转站清洁无异味，垃圾不得超过桶身2/3，每日清理1次，擦拭1次，保持容器完好和整洁美观(2分，每发现1处不符合扣0.5分)。	3		
	3. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视干净，地面垃圾滞留不超过1小时(1.5分：清洁记录0.5分，每发现1处不符合要求扣0.5分)；大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每季度不少于1次(0.5分)。	2		
	4. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等进行周期性保洁，每两周清洁1次。(按要求开展周期性保洁并留存记录2分，现场检查每有1处积灰扣0.5分)	2		
	5. 按照雨雪级别定制除雪预案，小雨雪后一小时内完成清扫，严重雨雪天气一日内完成清扫，确保主干道无积雪，无路面结冰，方便出行。(1分)	1		
	6. 3-10月(蚊虫高发期)的灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂等灭虫消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于2次(1分)；灭鼠每季进行1次，无鼠迹(1分)。	2		
	7. 草坪常年保持平整，边缘清晰，无杂草(2分)；草坪生长良好，及时修剪和补种(2分)。	4		
	8. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上(修剪记录1分)；乔、灌木树冠完整，形态优美，花、灌木开花结果，各种植被生长茂盛，无枯枝、缺枝(1分)；重大节日有花艺布景(1分)。	3		

六级标准				
项目	服务要求	分值	自评分	考核分
四、公共秩序维护 (30分)	1. 实行封闭式管理（1分）；对外来人员进入物业小区进行询问、核实和登记（人员、车辆进出登记有记录、规范0.5分）；对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实（0.5分）；无人值守出入口配备智能化防尾随设施（1分）。	3		
	2. 小区设有专门的监控中心；有专人24小时值班（1分）；按照相关规定配备值班人员，工作记录规范、详实（2分）；配有专职的秩序维护员，且24小时值班（1分）。	4		
	3. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范（2分）；使用智能停车场管理系统（1分）；非机动车应定点停放，具备条件的按政府相关规定设置智能化电动车充电处（1分）。	4		
	4. 车辆管理 （1）制定详细的巡查方案，配备巡逻车、智能停车系统；（1分） （2）按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范；（1分） （3）按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；（车辆停放有序1分） （4）收取车辆看管费的车场、车库设专人24小时值班（专人值班0.5分），车辆出入记录规范、详实；（车辆出入记录0.5分） （5）非机动车应定点停放（0.5分），具备条件的按政府相关规定设置智能化电动车充电处（0.5分）。	5		
	5. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于2次。（按要求开展消防演习得3分）	3		
	6. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人（2分）；每年组织学习各类应急预案不少于4次，并建立记录（2分）。	4		
	8. 小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、居家报警、智能门禁等智能设备中的6项及以上技防设施（1分），24小时运行（1分），安全生产零事故（2分）。	4		
	9. 对在小区内开展经营活动的商户严格管理，制定详细进出场、安全、消防、环境（如清洁卫生、噪声、灯光等）管理规定，统一划定经营位置、店铺整体观瞻统一协调。（3分）	3		

