

附件1

吕梁市住宅小区乡镇（街道）、社区评价细则 （_____年度）

乡镇（街道）：		社区名称：		
物业服务企业：		小区名称：		
项目	标准内容	分值	评分细则	评分
总分		100		
一、党建引领 (10分)	推动物业服务企业或小区成立党组织。	2	已成立党组织的，得2分；正在筹备的，得1分；其余不得分。	
	以物业服务企业管理人员、项目负责人为重点，鼓励引导在岗骨干员工积极向党组织靠拢。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分。	
	当年新招聘人员中有党员（含预备党员）。	1	符合1分，不符合0分。	
	物业企业与社区“两委”法定程序实现交叉任职。	2	已交叉任职的，2分；正在推动的，1分；其余不得分。	
	联合相关部门、社区、企业、协会等，积极参与或开展党建联建、“红色物业”等工作和活动，推动物业党建工作高质、特色发展，不断增强社会影响力。	3	符合3分，基本符合2分，不符合0分。	
二、基础内容 (20分)	有办公场所、公示24小时服务电话；企业有效证件齐全并上墙公示。	2	完全符合2分，缺1项扣1分。	
	制度建设情况。建立各项规章制度和岗位职责，包括不限于经理、客服、保安、保洁、工程、绿化、财务、安全生产管理、有限空间作业、高空工作、装饰装修管理等。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分。	
	应急预案建设情况，包括不限于安全生产、火灾、水、电、气、热、电梯、弱电、防洪、大风、暴雪、严寒、房屋倒塌等。应急物资准备充足。	2	应急预案齐全完善2分，基本齐全1分，不符合0分。应急物资准备充足1分。	
	组织业主、相关部门对火灾、电梯等重点按照应急预案进行演练。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分。	
	小区资料存档情况。小区住户、设施设备维护、设计施工图纸、承接查验等涉及小区资料存档完整。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分。	
	人员情况。①按照物业服务合同配备相应人员，签订规范的劳动合同；②相应人员按照要求持证上岗；③统一着装，佩戴明显标识；④有年度员工培训计划，并组织员工进行培训；⑤员工服务态度热情，用语规范、礼貌。	5	每符合1项得1分。	
	信息公开情况。按照相关要求，在显著位置公示公开相关内容。	2	每缺1项内容，扣0.2分。	
	备案情况。①物业服务企业及项目负责人备案；②签订或变更服务合同备案；③承接查验备案。	3	缺少1项扣1分。	

项目	标准内容	分值	评分细则	评分
三、日常服务 (54分)	配合社区提前做好各项迎检准备工作，检查时期确保人员在岗，积极有序应对。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分。	
	①积极开展物业和公益知识宣传；②参加相关部门召开的物业联席会议和活动。	2	每符合1项得1分。	
	小区整体环境整洁，卫生状况良好，公共部位干净整洁。	4	符合4分，基本符合2分，不符合0分。	
	路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。	3	符合3分，基本符合1分，不符合0分。	
	楼门内外干净整洁，墙面、玻璃干净无破损，楼道灯完好。	3	符合3分，基本符合1分，不符合0分。	
	警示标识。①电梯、燃气、高空坠物、触电、禁停、凹坑、湿滑等各类警示标识齐全。②楼牌号、单元号标识清晰。	2	每符合1项得1分。	
	①秩序维护人员值班、巡逻记录齐全；②值班室卫生整洁，外来人员。车辆登记记录齐全；③消防控制室二十四小时有人按规定要求值班，记录齐全。	3	每符合1项得1分。	
	对共用消防设施、器材和疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高场地按照规定进行维护保养和管理。	4	符合4分，基本符合2分，不符合0分。	
	对公共设施维修养护，主要指对供水、供电、供暖、消防、排水、监控、路灯、门禁等公共设施的维修养护情况。①有维修保养计划；②维修保养记录齐全；③设施位置掌握清晰全面。	3	每符合1项得1分。	
	对公共设备的维护。①电梯按时年检，按规定维保；②二次加压泵房、消防泵房、高压配电室、电梯机房、消防控制室等公共设备房间卫生干净整洁、无积水、制度和操作规范上墙，有挡鼠板、灭火器，巡查、保养、外来人员登记清晰，监控设备完好。③公共水箱每年清洗消毒1次以上，有水质检测报告。	6	每项完全符合2分，基本符合1分，不符合0分。小区不存在此项公共设备的，该项按完全符合得分。	
	①有垃圾分类宣传标语；②有分类生活垃圾桶且箱盖完整；③生活垃圾定点、分类收集；④日常分类收集基本达标；⑤垃圾箱及周边基本保持整洁干净；⑥垃圾箱清运及时。	6	每符合1项得1分。	
	①无绿化破损及毁绿种菜浇地坪；②无电瓶车私自拉线充电及乱停放；③小区内无饲养家禽、宠物敞放；④楼道无杂物堆放、占用和堵塞消防通道情况；⑤小区内无新增违章搭建；⑥无乱停车和占用消防通道乱停车；⑦无乱晾晒、乱涂写、乱张贴情况。以及对各类违法违规情况是否及时劝阻并向街道社区和相关报告。	12	每符合1项得2分，共12分。对发现违法违规问题没有及时劝阻和报告的，每发现一次扣1分。	
	装修管理。①评价年度对小区业主装修户数及情况掌握全面。②将业主装饰装修禁止行为、注意事项以及该房屋承重结构图书告知业主、物业使用人；③房屋装饰装修过程中，对物业服务人加强现场巡查和监督；④发现业主、物业使用人、装饰装修施工人员违反有关法律、法规以及管理规约或者临时管理规约的，及时劝阻、制止并报告街道社区和相关部门。	4	每符合1项得1分。	
四、投诉处理 (6分)	未发生因物业企业主体责任导致重大或集体性上访事件。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分	
	对于上级批转或接到的物业管理投诉及时给予回复。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分	
	对街道、社区、居民提出的物业管理整改意见，在有效期限内处理到位。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分	
五、满意度 (10分)	对物业工作整体满意率。满意度 $\geq 95\%$ ，得10分；满意度 $\geq 85\%$ ，得8分；满意度 $\geq 75\%$ ，得6分；满意度 $\geq 65\%$ ，得4分；满意度低于60%，不得分。	10	按小区户数抽样20%，按满意度比例得分。	

吕梁市住宅小区物业服务企业评分汇总表 (_____年度)

县(市、区)：

物业服务企业：

序号	评分部门	分值	评价内容	评分标准	得分								
总得分		—	—	—									
1	街道社区	100	乡镇(街道)最终评分	社区名称	小区名称	一季度得分	二季度得分	三季度得分	四季度得分	社区汇总年度平均分			
2	物业行政主管部门	3	智慧物业管理服务平台建设情况	服务项目已接入物业主管部门智慧物业管理服务平台的得分。									
3	物业行政主管部门	3	探索“物业服务+生活服务”情况	按照文件要求开展“物业服务+生活服务”得分。									
4	物业行政主管部门/街道社区	加分项 5分	重大紧急工作配合情况	遇到突发大规模公共事件等重大紧急情况，积极配合开展相关工作的，符合5分，基本符合3分，不符合的0分。									
5	物业行政主管部门	加分项 5分	获表彰情况	获国家级表彰的，加5分；获省级表彰的，加3分；获市级表彰的，加2分；获县级表彰的，得1分。按照最高表彰情况得分。									
6	物业行政主管部门	扣分项 10分	进驻、退出服务区域情况	每有一个管理项目未按照相关程序进驻小区，经主管部门限期督促后到期仍不整改的，扣10分。 每有一个管理项目业主依法依规作出退出小区决定拒不执行，经主管部门限期督促后到期仍不撤出小区的，扣10分。									
7	物业行政主管部门	扣分项 10分	安全生产事件、事故情况	评价年度每发生一起因物业主要责任导致安全生产事故的，扣5分。致人死亡的，扣10分，直接列入黑名单管理。									

