附件

武进区物业企业住宅小区物业服务考核标准

企业名称 所属镇（街道）

项目名称 加分 扣分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 考评标准 | 评（扣）分内容 | 扣分 | 扣分依据 |  |
| 扣分项目 | 1、按照物业服务合同要求对小区公共收益的收支情况在小区醒目位置进行公示（不作要求的一年公示一次，电梯费的收缴和支出情况单独建账，专款专用，在公示中单独显示），同时将公示内容抄送业委会（物管会）和社区，做好台账记录。 | 收支情况不按照合同要求次数进行公示，有一次扣1分，不在小区物业服务中心醒目位置进行公示扣分1分，公示时间少于10天扣1分，全年不公示扣2分；电梯费收支情况不单独建账扣2分，公示时不单独显示收支情况扣1分；不抄送社区扣1分，不抄送业委会（物管会）扣1分，抄送无签收人或无被抄送人收到的依据的扣1分。 |   |  |  |
| 2、按照物业服务合同约定对小区代收代付费用进行公示（没有约定的每年至少公示一次），做好公示图片等台账记录。 | 代收代付费用不按照约定要求次数进行公示，有一次扣0.5分，不在代收代付的业主区域范围进行公示扣分1分，公示时间少于10天扣1分，全年不公示扣2分。 |  |  |  |
| 3、项目经理姓名、职务、电话在物业服务中心醒目处进行公示，物业24小时服务电话在小区主要出入口和物业服务中心醒目处进行公示，项目经理更换三天内书面告知业委会（物管会）和社区（做好台账），并对原经理上墙公示的内容进行更改。 | 项目经理的姓名、职务、电话公示缺一项扣0.5分，物业24小时服务电话不公示扣0.5分；项目经理更换后超过三天书面告知社区和业委会（物管会）的扣1分，少告知一个机构扣1分；没有对原经理上墙内容更改的扣1分。 |   |  |  |
| 扣分项目 | 4、做好业主资料归集建档工作，对小区业主进行满意度调查及征求意见，每年至少一次，并做好汇总分析。 | 没有业主资料档案扣1分；对入住率不进行信息统计扣0.5分；全年对小区业主进行满意度调查和征求意见，少一类扣1分，调查及征求率达不到入住户数2/3以上的有一类扣0.5分，没有汇总分析扣0.5分。 |   |  |  |
| 5、对小区业主的违建情况及时劝阻、发放整改通知，并将违建具体位置和情况拍照及时上报有关部门，配合职能部门处理，做好相关台账。 | 对新产生的业主违建情况没有及时发整改通知的扣1分、没有将违建的具体位置和照片向区城管部门进行上报（报送方式：邮箱:739032891@qq.com）的扣3分、没有在违建建成前向上报的扣2分（有证据证明客观存在物业无法了解到业主违建行为的或物业企业通过劝阻生效没有造成违建的除外）。没有建立相关违建劝阻、上报、配合执法台账扣1分。 |  |  |  |
| 6、对路面划分机动车停车位等改变公共部位用途或改建、重建公共设施等公共事项应取得规定比例业主的书面同意。 | 没有征求业主书面意见或业主同意率达不到规定比例，物业擅自决定的扣2分。 |   |  |  |
| 扣分项目 | 7、业主要求维修建设单位质保期内应修部位的，物业企业应积极协助业主与建设单位沟通，建设单位拒绝或拖延的应及时向有关部门书面上报，并做好台账记录。  | 不协助业主解决维修问题的扣1分；建设单位拒绝或拖延，物业企业不及时向建管部门进行上报（报送方式：邮箱地址，496786105@qq.com）扣1分。 |   |  |  |
| 8、按照《省物业管理条例》要求对物业公用部分、公共设施设备进行承接查验，并向物业管理行政主管部门办理备案手续。 | 2018年新接管项目未办理承接查验备案手续的扣2分。 |  |  |  |
| 9、遵守法律法规,诚信、规范、健康发展。 | 因违法违规行为经相关行政主管部门行政处罚的扣2分（客观存在非物业企业主要责任的除外）。 |  |  |  |
| 10、积极参与城市长效综合管理工作，根据物业服务合同和物业服务标准做好保洁保安保绿等工作，涉及物业产权人、使用人违规行为及时劝阻、发放张贴整改提示、上报相关执法部门并做好台账记录，努力做到基础设施完好，小区环境整洁有序。 | 未建立保洁、保安、保绿台账记录的，缺一类扣2分；低于项目服务标准未及时整改，发现物业产权人、使用人违规行为未及时劝阻、上报的有一项扣1分（查看工作签到表、台账、服务合同、服务标准）。重点内容包括：环卫设施（公厕、垃圾箱、垃圾房、果壳箱等）和公共设施（公告栏、景观灯等）缺失、破损、脏乱的；有散落垃圾、焚烧垃圾、水面漂浮物、建筑垃圾临时堆放点未设标志、建筑垃圾未袋装化或未围护覆盖的；物业企业自身有乱张贴、乱涂写、乱堆放、乱晾晒、乱悬挂、乱设摊、占道经营、占用消防通道行为的；物业企业擅自设置广告、店招、杆牌、灯箱的。 |  |  |  |
| 类别 | 考评标准 | 评（加）分内容 | 加分 | 加分依据 |  |
| 加分项目 | 1、创建区级优秀示范项目 | 获得区级优秀示范住宅项目的有一个加2分。 |   |  |  |
| 2、创建市级优秀示范项目 | 获得市级优秀示范住宅项目的有一个加2分。 |   |  |  |
| 3、创建省级优秀示范项目 | 获得省级优秀示范住宅项目的有一个加5分。 |   |  |  |
| 4、创建国家级优秀示范项目 | 获得国家级优秀示范住宅项目的有一个加10分。 |   |  |  |

项目负责人签字确认：

年 月 日

**注：**1、物业服务企业年度得分=100分+所有项目的加分之和-所有项目的扣分之和，各镇辖区内物业服务企业得分由各镇物管科计算，各镇上报评分后由区物管部门汇总；每个项目的扣分应提供扣分依据并由物业项目负责人确认，每个项目的加分由企业或项目自行申报并提供依据，诚信考核加分以收到创优通过文件开始计算，创优项目加分必须在有效期内，初创三年有效期（有效期内只计一次诚信考核加分），复创三年有效期（有效期内只计一次诚信考核加分），由物业企业主动提供相关文件或奖牌（以收到表彰文件或奖牌时间为当年考核加分依据，同一项目的创优加分不得累计，以最高分为准，由各镇物管科核查并报区物管科审核。

2、扣分依据栏填写所扣分数对应扣分内容中的哪一（几）条，分别所扣分数；加分依据栏填写XX年初（复）创优。

3、公共收益为小区公共场地和公用设施所产生的收益，如公共区域内的停车费、公共区域内（电梯、户外）广告费、公共区域内租赁的摊位和利用公共配套经营收益、物业管理用房收益等，但不包含物业企业自营收入、车位租赁费（公共区域车位除外）和汽车停放公共服务费（一般50元/位·月）等。

4、电梯费收支情况单独建账、专款专用是指，电梯费收支公示时应当和其它公共收益分开显示，建立小区每幢（单元）收支账目，在物业交接时应将结余资金移交给接收方。

5、2018年考核范围为商品房住宅小区。