附件1

华阳街道安置小区物业管理服务考核细则

小区名称：   物业服务企业：

物业经理： 年  月  日

| **类别** | **序号** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 行为规范6分 | 1 | 保洁、保安人员应按规定统一着装，不得脱岗、离岗、串岗 | 2 | 发现未按规定统一着装扣1分,发现脱岗、离岗、串岗行为扣1分 |  |
| 2 | 有健全的管理机构,各机构设置合理，各项规章制度齐全,并且上墙公示，公司定期或不定期对员工开各类培训 | 2 | 机构设置不合理，制度不齐全扣1分,不开展各类员工培训的扣1分 |  |
| 3 | 保洁、保安人员应坐站姿态端正，不得聚众闲聊、闲坐、发呆 | 2 | 发现一例扣0.5分 |  |
| 治安管理13分 | 4 | 加强小区电瓶车管理，禁止飞线充电、电瓶车上楼等行为 | 2 | 发现飞线充电扣1分、电瓶车上楼扣1分 |  |
| 5 | 对违反规划私搭乱建现象，能及时劝阻做好记录，并在违建建成前及时向有关部门报告 | 3 | 未劝阻无记录扣1分，发现私搭乱建扣1分，未及时汇报扣1分 |  |
| 6 | 加强小区出入口管理,对外来车辆及外来人员进出要登记,出入记录认真全面，严禁小商小贩在小区内逗留，劝阻制止高空抛物行为 | 3 | 对外来车辆及外来人员不进行登记、未及时制止劝阻高空抛物的扣2分，有小商小贩在小区内逗留的扣1分 |  |
| 7 | 技防设施完好,并能熟练操作；消防通道畅通；制订各类应急方案 | 3 | 发现未能熟练掌握技防设施扣1分；消防通道不畅通扣1分；未制订应急方案扣1分 |  |
| 8 | 车辆管理有序、制度健全,责任明确，车辆按规定停放，无乱停放现象 | 2 | 制度不健全扣1分,车辆停放不规范扣1分 |  |
| 物业维修22分 | 9 | 建立值班制度，公布值班电话和报修联系方式，维修及时，实行24小时受理住户报修，有回访记录 | 3 | 未建立台帐扣1分,未设服务电话扣1分；报修无登记,无回访记录，维修不及时扣1分 |  |
| 10 | 房屋外观完好整洁，统一，无脱落损坏现象 | 2 | 房屋外观不整洁扣1分,有脱落损坏现象扣1分 |  |
| 11 | 对住户装修能统一进行管理，有巡查台账，对违规装修等行为进行劝阻、制止，并及时上报相关行政主管部门 | 3 | 未进行管理扣1分，无巡查台账扣1分，对违规装修未及时劝阻制止未上报相关行政主管部的扣1分 |  |
| 12 | 房屋档案齐全，管理完善，建立住户档案动态管理，随时可查 | 2 | 房屋档案不齐全，管理不完善扣1分，未建立更新住户档案扣1分 |  |
| 13 | 小区监控等公共设施设备及时维护，运作正常,无安全隐患 | 2 | 设施设备维护不及时的扣2分 |  |
| 14 | 小区内电梯、消防等特种设施状态良好，运作正常,无事故隐患 | 4 | 小区特种设备设施损坏、存在安全隐患扣2分；未及时维保或无维保记录扣2分 |  |
| 15 | 小区内道路保持通畅，路面电缆沟及盖板无破损 | 2 | 小区内道路阻塞不通畅扣1分,路面、电缆沟及盖板有破损现象扣1分 |  |
| 16 | 排水、排污管道通畅，无污水外溢现象 | 2 | 排水、排污管道不通畅扣1分,有污水外溢现象扣1分 |  |
| 17 | 各类设施、设备台账资料齐全,有应急预案 | 2 | 台账不齐全扣1分,无应急预案扣1分 |  |
| 环境卫生22分 | 18 | 道路、楼道等公共场所无纸屑、烟头等废弃物,无积水、污水 | 2 | 道路楼道等公共场所保洁不到位扣1分，有纸屑、烟头等废弃物,有积水污水扣1分 |  |
| 19 | 辖区内无暴露垃圾、陈年垃圾和卫生死角,雨蓬(阳台)无积水、杂物 | 2 | 有暴露垃圾，陈年垃圾、卫生死角的扣1分,雨蓬(阳台)不达标扣1分 |  |
| 20 | 垃圾桶配置达标且内外盖底干净无污水、积尘，无溢出，定期进行消杀 | 2 | 垃圾桶顶、盖、底内外不整洁且有破损缺盖现象扣1分，清运、清洗、消杀不及时的扣1分 |  |
| 21 | 居民家庭四周整洁、无积水，无零星杂物 | 2 | 发现居民家庭四周不整洁，有积水扣1分，有零星杂物的扣1分 |  |
| 22 | 无乱设摊点和占道经营，无乱堆乱放、乱牵挂、乱涂写、乱张贴，无违反规定饲养家禽家畜及宠物等现象 | 3 | 发现乱设摊点和占道经营的扣1分，发现乱堆乱放、乱牵挂、乱涂写、乱张贴、违反规定饲养家禽家畜及宠物等现象的扣2分 |  |
| 23 | 楼道、走廊打扫干净，无蜘蛛网、无灰尘、无堆放物，电梯口和通道烟灰缸内无较多垃圾和烟头 | 2 | 楼梯、走廊不整洁不干净的扣1分，烟灰缸内有较多垃圾和烟头的扣1分 |  |
| 24 | 楼道无乱张贴，扶梯及公共设施无尘、清洁，电梯轿厢内保持清洁卫生 | 2 | 楼道、扶梯及公共设施不整洁的扣1分，电梯轿厢卫生保洁不到位的扣1分 |  |
| 25 | 保持排水明沟，地下管井畅通无阻，人工湖及喷水池内无漂浮物 | 2 | 排水明沟、地下管井不畅通扣1分，人工湖及喷水池内有漂浮物的扣1分 |  |
| 26 | 木件设施、钢铁设施、设备及楼梯间、公用走廊的室内墙面无剥落现象 | 2 | 木件设施、钢铁设施、设备及楼梯间、公用走廊的室内墙面有剥落现象的扣2分 |  |
| 27 | 公共窗户干净明亮，窗台无灰尘，停车棚、宣传牌、雕塑擦拭干净，地下车库无纸屑和垃圾，地下室管线无灰尘 | 3 | 公共窗户、窗台、宣传牌、雕塑、地下车库及地下室管线有灰尘的扣3分 |  |
| 绿化管护12分 | 28 | 适时修剪、无病虫枝，无枯枝死树 | 4 | 绿化成活率不达标扣2分，修剪、清扫不及时的扣2分，有病虫、枯死现象扣2分 |  |
| 29 | 草坪生长良好，高度适宜，绿化带内无明显杂草，无枯枝残枝，无建筑、生活垃圾 | 4 | 草坪因管护长势不好扣2分，发现有枯枝残枝现象扣1分，有建筑、生活垃圾现象扣1分 |  |
| 30 | 绿化带内无白色漂浮物及烟蒂、纸屑，无乱堆乱放、无牵挂及杂物清理不干净 | 4 | 绿化带内发现白色漂浮物及烟蒂、纸屑扣2分，有乱堆乱放、乱牵挂、杂物清理不干净扣2分 |  |
| 社区管理15分 | 31 | 定期向业主发放物业服务工作征求意见单对合理意见建议及时整改 | 2 | 不定期征求意见的扣1分，对建议不及时整改的扣1分 |  |
| 32 | 小区电动车、汽车停车难等民生问题 | 2 | 未采取有效方式管理的扣2分 |  |
| 33 | 解决小区电瓶车停放及充电难问题 | 2 | 未采取有效方式管理的扣2分 |  |
| 34 | 定期开展小区各项安全演练，加强小区业主安全意识 | 2 | 未采取有效方式管理的扣2分 |  |
| 35 | 与业主、业委会沟通，及时处理投诉情况，有相关记录 | 2 | 与业主、业委会不能良好沟通扣1分，未及时处理投诉情况，且无相关记录扣1分 |  |
| 36 | 开展丰富多彩的精神文明活动，配合上级部门做好各类相关工作 | 3 | 未开展活动的扣1分，不配合上级部门做好各类相关工作的扣2分 |  |
| 37 | 开展便民服务或多种经营，规范公示等级服务收费，无乱收费现象 | 2 | 便民服务开展不及时的扣1分，等级服务收费公示不到位的扣1分 |  |
| 投诉处理10分 | 38 | “12345”投诉处置情况 | 2 | 根据处置效率和满意度得分 |  |
| 39 | 绿化管养、卫生环境投诉处理 | 2 | 根据日常投诉和巡查得分 |  |
| 40 | 公用设施设备维修投诉处理 | 2 | 根据日常投诉和巡查得分 |  |
| 41 | 有效协调与业主的矛盾处理 | 2 | 根据日常投诉和巡查得分 |  |
| 42 | 对违建、违规行为的遏制处理 | 2 | 根据投诉和台账考核得分 |  |
| 合计100分 | |  | |  | |

附件2

华阳街道安置小区物业管理工作

村（社区）两委会评价表

请对（小区、物业公司）物业服务工作进行评价，非常满意5分，满意4分，基本满意3分，不满意0分。对每项的评价请在“□”内打“√”，如有其它问题在“ ”予以注明，未选择的在统计时将按“基本满意”处理。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1、秩序维护** | **非常**  **满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）小区人员、物品的出入管理 | □ | □ | □ | □ |
| 2）保安服务态度、服务意识 | □ | □ | □ | □ |
| 3）保安公共秩序维护状况 | □ | □ | □ | □ |
| **2、公共清洁卫生** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）公共区域卫生状况(如楼道、梯间卫生、道路、绿化带等) | □ | □ | □ | □ |
| 2）小区公共区域（水域）保洁情况 | □ | □ | □ | □ |
| 3）“除四害”和垃圾清运的工作情况 | □ | □ | □ | □ |
| 4）保洁人员服务态度、工作质量 | □ | □ | □ | □ |
| **3、公共绿化** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）绿化完好情况（生长状况、造型等） | □ | □ | □ | □ |
| 2）绿化病虫害的防治工作、修剪工作 | □ | □ | □ | □ |
| 3)服务人员服务态度、工作质量 | □ | □ | □ | □ |
| **4、公共设施设备、场地的保养与维修** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）房屋及其附属设施（照明、楼道、电梯等） | □ | □ | □ | □ |
| 2）室外设施的维护保养（娱乐设施、照明设施等） | □ | □ | □ | □ |
| 3）排水、排污管理（污水井、下水道、化粪池） | □ | □ | □ | □ |
| 4）维修服务人员工作态度、服务意识 | □ | □ | □ | □ |
| **5、停车场及交通管理** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）停车场的硬件配套（照明、IC卡系统等） | □ | □ | □ | □ |
| 2）路面及停车场的交通设计和交通标识设置、环境卫生情况 | □ | □ | □ | □ |
| 3）停车场服务人员服务态度、工作质量 | □ | □ | □ | □ |
| **6、社会治理** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）配合度 | □ | □ | □ | □ |
| 2）执行度 | □ | □ | □ | □ |
| 3）满意度 | □ | □ | □ | □ |

|  |
| --- |
| **除以上问题之外，您对我们还有什么期望和建议？** |

盖章： 联系电话：

填表日期： 年 月 日

附件3

华阳街道安置小区物业管理工作

民意测评表

尊敬的业主：

为使您的生活更加舒适、快乐、健康，让我们携手共建美好家园。请您对我们的物业服务工作进行评价，非常满意5分，满意4分，基本满意3分，不满意0分。对每项的评价请在“□”内打“√”，如有其它问题在“ ”予以注明，未选择的我们在统计时将按“基本满意”处理，填好的表格请及时返还，谢谢！

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1、秩序维护** | **非常**  **满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）小区人员、物品的出入管理 | □ | □ | □ | □ |
| 2）保安的服务形象 | □ | □ | □ | □ |
| 3）保安服务态度、服务意识 | □ | □ | □ | □ |
| 4）保安公共秩序维护状况 | □ | □ | □ | □ |
| **2、公共清洁卫生** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）楼内卫生状况（如楼道、梯间卫生） | □ | □ | □ | □ |
| 2）公共区域卫生状况(如道路、绿化带等) | □ | □ | □ | □ |
| 3）小区公共区域（水域）保洁情况 | □ | □ | □ | □ |
| 4）“除四害”和垃圾清运的工作情况 | □ | □ | □ | □ |
| 5）保洁人员服务态度、工作质量 | □ | □ | □ | □ |
| **3、公共绿化** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）绿化完好情况（生长状况、造型等） | □ | □ | □ | □ |
| 2）绿化病虫害的防治工作、修剪工作 | □ | □ | □ | □ |
| 3)服务人员服务态度、工作质量 | □ | □ | □ | □ |
| **4、公共设施设备、场地的保养与维修** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）房屋及其附属设施（照明、楼道等） | □ | □ | □ | □ |
| 2）室外设施的维护保养（娱乐设施、照明设施等） | □ | □ | □ | □ |
| 3）电梯的维护保养 | □ | □ | □ | □ |
| 4）排水、排污管理（污水井、下水道、化粪池） | □ | □ | □ | □ |
| 5）维修服务人员工作态度、服务意识 | □ | □ | □ | □ |
| **5、停车场及交通管理** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 1）停车场的硬件配套（照明、IC卡系统等） | □ | □ | □ | □ |
| 2）路面及停车场的交通设计和交通标识设置、环境卫生情况 | □ | □ | □ | □ |
| 3）停车场服务人员服务态度、工作质量 | □ | □ | □ | □ |

|  |
| --- |
| **除以上问题之外，对物业管理方面还有什么意见和建议？** |

非常感谢您的支持与配合！

\_\_\_\_\_\_\_\_（小区）\_\_\_\_\_\_\_\_幢\_\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_\_\_\_室

签名： 联系电话：

填表日期： 年 月 日