附表1：

**2020年全省物业服务标杆项目**

**申 请 表**

**住宅小区名称：**

**申请日期：**

**物业企业名称： （章）**

**说 明**

一、本表由申报辽宁省物业服务标杆项目单位填写；

二、应当如实填写，不得弄虚作假；

三、一律用A4纸打印。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | |  | | | | 地址 |  | | | |
| 管理单位 | |  | | | | | | | | |
| 法定代表人 | |  | | | 电话： | | | | | |
| 项目负责人 | |  | | | 手机： | | | | | |
| 开发商 | |  | | | | | | | | |
| 业主委员会 | |  | | | | 成立时间 | |  | | |
| 业主委员会主任 | |  | | | | 电话： | | | | |
| 合同签定时间 |  | 接管年限 |  | 竣工时间 | |  | | | 入住率 |  |
| 占地面积(万平米) |  | 建筑面积 |  | **收费标准** | |  | | | 收费率 |  |
| 管理单位自检概述 |  | | | | | | | | | |
| 市主管部门初审意见 | 年 月 日 | | | | | | | | | |
| 省住建厅考评验收意见 | 年 月 日 | | | | | | | | | |

附表2：

**2020年全省物业服务标杆项目自查情况表**

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | | | **查看内容** | **评分细则** | **自查得分** |
| **一、招投标管理 5分** | | | | | | | |
| 1 | 按照国家或地方《物业服务招投标管理办法》执行。 | 4 | | | 1、按照物业招标公告要求依照法规参与投标活动，并取得《中标通知书》。 | 符合2分 |  |
| 2、物业项目中标后，按市级房地产主管部门要求，向项目地房地产主管部门办理中标备案手续。 | 符合2分 |  |
| 2 | 履行物业服务企业信用保证金制度。 | 1 | | | 按照市级房地产主管部门要求，物业服务企业实行履约信用保证金制，按在管规模交纳相应履约保证金。 | 符合1分 |  |
| **二、服务合同管理 10分** | | | | | | | |
| 1 | 双方签订规范的物业服务合同。 | 3 | 1、建设单位在房屋销售前，通过招投标方式与中标的物业服务企业，签订前期物业服务合同。 | | | 符合其中一项得3分 |  |
| 2、建筑面积不超过三万平方米的，经县物业行政主管部门批准，可以采取协议方式选聘。 | | |  |
| 3、业主委员会成立后，由业主委员会或业主大会通过招投标方式，与中标的物业服务企业签订物业服务合同。 | | |  |
| 2 | 物业服务合同需明确的事项。 | 7 | 1、明确服务内容、服务标准。 | | | 符合其中一项得1分 |  |
| 2、明确收费方式、收费标准。 | | |  |
| 3、明确物业承接验收的责任界定。 | | |  |
| 4、明确甲方（建设单位或业主委员会）、物业服务企业及业主在物业管理和维护过程中权利义务的界定。 | | |  |
| 5、明确物业项目公共区域及设施设备的经营分配方案（需要召开业主大会的要有业主大会决议）。 | | |  |
| 6、明确专项维修资金使用的标准，依法依规使用维修资金。 | | |  |
| 7、明确甲乙双方的违约责任。 | | |  |
| **三、承接查验管理 5分** | | | | | | | |
| 1 | 承接项目时，对物业项目共用部位、共用设施设备进行认真查验，技术资料齐全。 | 4 | 1、竣工总平面图，单体建筑、结构，设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料。 | | | 符合1分 |  |
| 2、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料。 | | | 符合1分 |  |
| 3、物业质量保修文件、物业使用说明文件。 | | | 符合1分 |  |
| 4、按照规定在物业管理区域内配置物业管理用房。 | | | 符合1分 |  |
| 2 | 承接查验手续齐全。 | 1 | 与移交方签定完善的《物业共用设施设备承接查验协议》，明确物业遗留问题和保修责任，待日后解决。 | | | 符合1分 |  |
| **四、房屋及共用设施设备管理 16分** | | | | | | | |
| 1 | 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和共用配套设施、场地有明显标志。 | 3 | 1、小区平面图。 | | | 符合1分 |  |
| 2、路口设路标。 | | | 符合1分 |  |
| 3、楼幢号、楼门号、户门号牌齐全。 | | | 符合1分 |  |
| 2 | 无违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途现象。 | 1 |  | | | 符合1分 |  |
| 3 | 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。 | 1 | 装修管理协议书和装修验收记录齐全。 | | | 符合1分 |  |
| 4 | 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护。 | 2 | 1、检修记录。 | | | 符合1分 |  |
| 2、保养记录。 | | | 符合1分 |  |
| 5 | 共用设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程；设备运行正常。 | 3 | 1、标志齐全。 | | | 符合1分 |  |
| 2、运行记录。 | | | 符合1分 |  |
| 3、对操作情况的检查记录。 | | | 符合1分 |  |
| 6 | 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象。 | 1 | 排水管道、雨水井、化粪池定期清掏记录。 | | | 符合1分 |  |
| 7 | 小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 | 2 | 1、道路通畅、路面平整。 | | | 符合1分 |  |
| 2、有交通标志。 | | | 符合1分 |  |
| 8 | 供电设备运行正常，配电室管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好。 | 1 | 路灯完好率达98%、楼道灯完好率达95%。 | | | 符合1分 |  |
| 9 | 电梯按约定时间运行，安全设施齐全。 | 1 | 专业公司定期维保，电梯标识明确，应急呼叫畅通、有应急救援组织。 | | | 符合1分 |  |
| 10 |  | 1 | 全年无安全责任事故 | | | 符合1分 |  |
| **五、公共秩序维护管理 14分** | | | | | | | |
| 1 | 小区实行封闭式管理。 | 1 | 机动车和行人出入实行门禁管理。 | | | 符合1分 |  |
| 2 | 有公共秩序维护员，实行24小时值班及巡逻制度。 | 3 | 1、实行24小时值班记录（交接班记录）。 | | | 符合1分 |  |
| 2、巡逻路线图及巡逻记录。 | | | 符合1分 |  |
| 3、设置监控室，24小时监控。 | | | 符合1分 |  |
| 3 | 消防设施设备完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制订消防应急方案。 | 4 | 1、消防器材及其标志完好、有效。 | | | 符合1分 |  |
| 2、消防设备保养、维修记录。 | | | 符合1分 |  |
| 3、消防通道通畅。 | | | 符合1分 |  |
| 4、消防安全应急预案。 | | | 符合1分 |  |
| 4 | 机动车停车管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记。 | 3 | 1、机动车停放管理规约。 | | | 符合1分 |  |
| 2、机动车辆进出有登记。 | | | 符合1分 |  |
| 3、机动车辆停放管理有序。 | | | 符合1分 |  |
| 5 | 非机动车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序。 | 2 | 1、非机动车管理制度。 | | | 符合1分 |  |
| 2、车辆在停车区域内摆放整齐，无随意停放车辆。 | | | 符合1分 |  |
| 6 | 全年无治安案件、无火情发生 | 1 |  | | | 符合1分 |  |
| **六、环境卫生管理 9分** | | | | | | | |
| 1 | 环卫设施设备齐全。 | 1 | 有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。 | | | 符合1分 |  |
| 2 | 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。 | 3 | 1、有专职保洁人员，责任分工明确。 | | | 符合1分 |  |
| 2、保洁工作符合标准要求。 | | | 符合1分 |  |
| 3、保洁检查巡查记录。 | | | 符合1分 |  |
| 3 | 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。 | 3 | 1、垃圾日产日清。 | | | 符合1分 |  |
| 2、制定消杀计划，定时喷洒灭鼠、除虫消毒药剂。 | | | 符合1分 |  |
| 3、消杀记录。 | | | 符合1分 |  |
| 4 | 园区共用部位、设施设备保持干净整洁。 | 1 | 目视干净整洁 | | | 符合1分 |  |
| 5 | 垃圾实行分类管理。 | 1 | 垃圾箱分为可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾） | | | 符合1分 |  |
| **七、绿化管理 5分** | | | | | | | |
| 1 | 有专业人员实施绿化养护管理。 | 1 | |  | | 符合1分 |  |
| 2 | 草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、污物。 | 1 | |  | | 符合1分 |  |
| 3 | 花卉、绿篱、树木根据品种和生长情况，及时修剪整形，保持美观。 | 1 | |  | | 符合1分 |  |
| 4 | 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻工作。 | 1 | |  | | 符合1分 |  |
| 5 | 定期喷洒药物，预防病虫害。 | 1 | |  | | 符合1分 |  |
| **八、制度建设管理 18分** | | | | | | | |
| 1 | 有完善的公众管理制度。 | 7 | | 1、公共设施设备维修养护制度。 | | 符合1分 |  |
| 2、装饰装修管理规定。 | | 符合1分 |  |
| 3、绿化管理制度。 | | 符合1分 |  |
| 4、卫生保洁管理制度。 | | 符合1分 |  |
| 5、公共秩序维护管理制度。 | | 符合1分 |  |
| 6、车辆管理制度。 | | 符合1分 |  |
| 7、消防管理制度。 | | 符合1分 |  |
| 2 | 有完善的内部规章制度 | 4 | | 1、内部岗位责任制度（上墙、文件资料）。 | | 符合1分 |  |
| 2、管理运行制度（上墙、文件资料）。 | | 符合1分 |  |
| 3、质量管理体系制度（日检、周检月检等）。 | | 符合1分 |  |
| 4、应急抢险救援预案管理制度（上墙、文件资料）。 | | 符合1分 |  |
| 3 | 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理执业资格证书或者岗位证书。 | 2 | | 1、物业从业人员上岗证书（项目经理、管理人员）。 | | 符合1分 |  |
| 2、各类专业人员岗位资格证书（电工、会计等）。 | | 符合1分 |  |
| 4 | 按照有关规定实行明码标价，将相关内容进行公示。 | 4 | | 1、服务内容公示。 | | 符合1分 |  |
| 2、服务标准公示。 | | 符合1分 |  |
| 3、收费项目公示。 | | 符合1分 |  |
| 4、收费标准公示。 | | 符合1分 |  |
| 5 | 规范化管理住房专项维修资金 | 1 | | 建立维修资金管理台帐。 | | 符合1分 |  |
| **九、客户服务管理 10分** | | | | | | | |
| 1 | 设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修半小时内、其他报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 | 2 | | 1、执行值班制度情况（值班表和值班记录）。 | | 符合1分 |  |
| 2、来电、接待记录和处理回访记录。 | | 符合1分 |  |
| 2 | 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率90%以上。 | 2 | | 1、征询意见单和满意率统计表。 | | 符合1分 |  |
| 2、整改措施。 | | 符合1分 |  |
| 3 | 有完善的客户投诉管理体系。 | 3 | | 1、无媒体、信访曝光案件（指有效投诉） | | 符合1分 |  |
| 2、一年内客户有效投诉率不超过5% | | 符合1分 |  |
| 3、客户有效投诉处理满意率100% | | 符合1分 |  |
| 4 | 有完善的物业技术档案和业主档案等管理。 | 3 | | 1、房屋、设施设备技术档案设专柜专人管理，借阅有登记 | | 符合1分 |  |
| 2、业主档案设专柜专人管理，借阅有登记。 | | 符合1分 |  |
| 3、装饰装修管理档案设专柜专人管理，借阅有登记。 | | 符合1分 |  |
| **十、业主委员会、精神文明建设 5分** | | | | | | | |
| 1 | 建设单位或业主委员会资料 | 3 | | 1、业主临时管理规约或业主管理规约 | | 符合1分 |  |
| 2、业主大会议事规则 | | 符合1分 |  |
| 3、每年定期召开工作联系的函件、记录 | | 符合1分 |  |
| 2 | 开展文明、健康向上的社区文化活动。 | 2 | | 1、设置宣传栏宣传政策法规及服务 | | 符合1分 |  |
| 2、每年开展文体娱乐等社区文化活动（计划方案、活动的图片、音像资料）。 | | 符合1分 |  |
| **十一、管理效益 3分** | | | | | | | |
| 1 | 物业费收缴率90%以上 | 1 | | 物业费收缴情况报表。 | | 符合1分 |  |
| 2 | 提供便民有偿服务。 | 1 | | 提供便民服务的相关记录。 | | 符合1分 |  |
| 3 | 物业公共收益。 | 1 | | 遵照国家《物权法》和《物业管理条例》规定，物业服务企业按一定比例在公共收益中提取管理费。 | | 符合1分 |  |

**标准分：100分**

**实得分：**