附件

古林镇住宅小区物业服务考核评分细则

项目名称： 考评时间：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **分值** | **服务要求** | **评分细则** | **评分值** |
| **社、村、居** | **乡镇** |
| 综合管理(10分) | 管理处建设 | 2 | 设管理处，配置简单办公设备，8:00-17:00期间有专人负责接待业主。 | 符合2分,基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| 人员管理 | 2 | 安保人员着装要求统一、整洁；人员精神面貌良好，举止言行文明。 | 符合2分,基本符合1分，不符合0分(查阅相关证件)。 |  |  |
| 公示制度 | 3 | 有规范的物业服务合同，服务内容及收费标准在醒目位置公布。有独立的财务报表，每年进行阳光财务公示。 | 缺一项扣1分(查阅相关公示栏和档案)。 |  |  |
| 投诉处理 | 3 | 投诉电话上墙；有规范的投诉处理流程，对业主或使用人的投诉在约定时限内答复或报告相关行政部门。 | 符合3分,基本符合2分，不符合0分(查阅相关投诉处理记录)。 |  |  |
| 公共区域秩序维护(20分) | 秩序维护  | 5 | 小区治安秩序良好，未被公安部门或报纸通报批评；已有的监控设施完好。 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分。 |  |  |
| 门岗要求 | 5 | 出入口有专人值班看守(对定时开放的边门除外，但在门口处应有定时开放的告知牌)；进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；大件物品运出小区时予以登记；门岗环境整洁。 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分(在门岗处查阅相关登记情况)。 |  |  |
| 巡逻岗要求 | 5 | 建立巡逻制度,并有巡逻记录；遇到突发事件时，有应急措施，妥善处理。 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分(查阅巡逻记录)。 |  |  |
| 车辆管理 | 5 | 设置简易的交通标志；车辆有序停放；每月有清晰的停车收费报表。非机动车按要求停放有序。 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分(查阅小区停车路线和停车费收支情况)。 |  |  |
| 公共区域绿化日常养护服务(10分) | 草坪、树木 | 5 | 适时修剪、除草，无明显缺水枯黄。无大面积人为破坏、践踏、病虫害。每年至少修剪一次；无大面积虫害现象；无明显的倒伏、死枝。 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分(查看绿化地和养护记录)。 |  |  |
| 绿化、维护 | 5 | 无车辆压占绿化带，占用消防通道，私设停车桩和随意占用公共车位等现象 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分 |  |  |
| 公共区域清洁卫生服务（40分) | 公共部位和场地保洁 | 10 | 楼道、地面、门窗等公共部位、公共场地整洁。楼道中无推放杂物、玻璃缺失、楼道灯不亮或缺失、乱涂写、乱张贴等现象 | 符合10分,基本符合8分，不符合0分 (查看现场和清卫记录)。 |  |  |
| 垃圾分类 | 30 | 具体通过垃圾分类考核分折算 |  |  |  |
| 公用配套设备设施（20分) | 公建配套设施 | 5 | 定期对房屋结构、屋面、排污管道、化粪池等设施进行检查,发现损坏及时修理或报请业主委员会审议。 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分(查阅维修检查单和维修记录)。 |  |  |
| 消防设施设备、公共照明 | 5 | 灭火器等消防设施设备检查、保养制度落实，记录完整。公共照明设施良好，灯泡、开关等损坏的及时修复。 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分(查阅消防巡查记录和保养记录。 |  |  |
| 道路、场地等 | 2 | 定期检查小区路面，侧石围墙等部位发现损坏及时修复 | 符合2分,基本符合1分，不符合0分(查阅公共照明巡查记录和维修记录)。 |  |  |
| 电梯设施 | 3 | 电梯运行安全，安全实施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；有电梯故障应急预案。 | 符合3分,基本符合2分，不符合0分 |  |  |
| 安全隐患 | 5 | 无车库车棚违规居住或经营现象，无违章搭建现象，无电瓶车私自拉线充电现象；涉及违章装修等涉及房屋安全的，及时告知、劝阻、发放停工通知单、上报相关职能部门。 | 符合5分,基本符合3分，不符合0分。 |  |  |
| **合计** |  |  |  |
| 加分项（25分） | 新闻报道 | 5 | 小区被新闻媒体正面报道。 | 正面报道加5分。 |  |  |
| 10 | 垃圾分类或其他事项被镇级以上通报表彰。 | 镇、区、市级表彰加5、8、10分。 |  |  |
| 群众满意 | 5 | 小区物业费收费率达到90%以上。 | 达到90%-95%加2分；达到95%（含）以上加5分。 |  |  |
| 5 | 每年至少一次向住户进行民意满意度调查，居民民意测评达到85%。 | 达到85%-90%加2分；达到90%（含）-95%加3分；达到95%（含）以上加5分。 |  |  |
| 否定项 | 工作不重视、不配合、对相关问题整改措施不落实的；业主投诉较多，严重损害业主利益或造成不良社会影响的。 | 一票否决，考核不合格。 |  |  |
| **合计** |  |  |  |
| **总计** |  |  |