南昌市物业管理示范住宅小区标准及评分细则

| 序号 | 标准内容 | 规定分值 | 评分细则 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一 | **基础管理** | **34** |  |
| 1、按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用 | 1 | 符合1.0，不符合0 |
| 3、已办理接管验收手续，具有完整的验收资料、图纸、档案 | 1 | 符合1.0，不符合0 |
| 3、由一家物业管理企业实施统一专业化管理 | 1 | 符合1.0，不符合0 |
| 4、建设单位在销售物业前，与选聘的物业管理企业签订前期物业服务合同，双方责、权、利明确 | 1 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0 |
| 5、建立符合有关规定的维修资金制度 | 1 | 符合1.0，已建立但管理、使用、续筹不符合规定扣0.5，未建立0 |
| 6、物业使用守则、装饰装修管理规定及业主公约等各项公众制度完善 | 2 | 符合2.0，基本符合1，不符合0 |
| 7、业主委员会按规定程序成立，并按章程和有关规定履行职责 | 2 | 符合2.0，基本符合1，不符合0 |
| 8、业主委员会与物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确 | 2 | 符合2，基本符合1，不符合0 |
| 9、物业管理企业制订有符合实际的创优规划和具体实施方案 | 1 | 符合1.0，不符合0 |
| 10、建立健全物业管理各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法 | 2 | 制度、工作标准建立健全2.0，主要检查：物业管理服务工作程序、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等，每发现一处不完整规范扣0.2；未制定具体的落实措施扣0.5，未制定考核办法扣0.5 |
| 11、项目经理经协会组织过培训上岗考核合格并持证上岗，物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工着装整齐，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；小区需持有消防建（构）筑物消防员或管理培训证2人以上 | 10 | 项目经理无当年市物协继续教育证书扣5分，管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.2；着装及标志符合0.5，不符合0 |
| 一 | 12、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，管理效率得到提高 | 2 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |
| 13、物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；至少每半年公开一次物业管理服务费用及维修资金收支情况 | 1 | 执行有关规定1.0，未执行0；公开1.0，未公开0 |
| 14、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便 | 1 | 包括房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣0.2 |
| 15、建立住（用）户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |
| 16、建立24小时值班制度，设立服务电话，受理业主和使用人报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等并及时处理，有回访制度和记录 | 1 | 符合2.0，值班制度不符合扣0.5，未设服务电话扣0.5，发现一处处理不及时扣0.2，没有回访记录每次扣0.1 |
| 17、定期向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，并对意见及时整理和处理，满意率达90%以上 | 2 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |
| 18、建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率95%以上、返修率不高于2%，并有回访记录 | 2 | 建立并落实1.0，建立但未落实扣0.5，未建立扣1.0；及时率符合0.5，每降低1个百分点扣0.1；返修率符合0.3，不符合0；回访记录完整0.2，记录不完整或无回访记录0 |
| 二 | **房屋管理与维修养护** | **13** |  |
| 1、主出入口设有小区平面示决图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显 | 2 | 符合2.0，无示意图扣0.5，无路标扣0.3，幢、单元、户号每缺一个扣0.1 |
| 2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象 | 2 | 符合2.0，每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣1.0 |
| 3、房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹 | 2 | 符合2.0，每发现一处不完好、不整洁、脱落、污损扣0.2 |
| 4、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损 | 1 | 符合1.0，未按规定设置0；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣0.1，有安全隐患每处扣0.5 |
| 5、封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.1 |
| 6、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |
| 7、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |
| 8、房屋装饰装饰符合规定，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 | 2 | 合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |
| 三 | **共用设施设备管理** | **14** |  |
| 1、共用配套设施完好，无随意改变用途 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.5 |
| 2、共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范 | 2 | 设施设备运行按规定记录0.5，无事故隐患0.5；遵守操作规程0.6，每发现一处不符合扣0.2；遵守保养规范0.4，每发现一处不符合扣0.1 |
| 3、室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.2 |
| 4、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象 | 1 | 符合1.0，发现一处堵塞或外溢扣0.5 |
| 三 | 5、道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面、井盖不影响车辆和行人通行 | 2 | 通畅、平整1.0，发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2；发现井盖缺损或丢失扣0.6，路面井盖不影响通行0.4，发现一处不符合扣0.2 |
| 6、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；制定停水及事故处理方案 | 2 | 设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染0.6，发现一处不符合扣0.2；保障措施严格0.4，无措施或措施不严0；水质符合卫生标准0.5，不符合0；有处理方案0.5，无处理方案0 |
| 7、制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；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 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.5 |
| 8、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.5 |
| 四 | **秩序维护、消防、车辆管理** | **10** |  |
| 1、小区基本实行封闭式管理 | 1 | 符合1.0，不符合扣0 |
| 2、有专业秩序队伍，实行24小时值班及巡逻制度；保秩序人员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责 | 2 | 符合2.0，无专业秩序队伍扣1.0，其它每发现一处不符合扣0.2 |
| 3、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施 | 1 | 符合1.0，不符合0 |
| 4、消防设备设施完好无损，运行正常，可随时起用；消防通道畅通；制订消防应急方案 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |
| 5、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记 | 2 | 制度完善0.5，基本完善0.3，不完善0；因管理责任造成车辆丢失扣0.5(管理单位公开承诺赔偿的不扣)；每发现一台车辆乱停乱放扣0.1，出入无记录扣0.2 |
| 6、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序 | 2 | 符合2.0，制度不全或不落实的扣1.0，乱停放每部车扣0.2 |
| **五** | **环境卫生管理** | **12** |  |
| 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |
| 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 | 2 | 未实行责任制的扣1.0，无专职清洁人员和责任范围的扣0.5，未实行标准化保洁的扣0.5 |
| 3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀 | 2 | 每发现一处垃圾扣0.2，未达到垃圾日产日清的扣0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣0.5 |
| 4、房屋共用部位共用设施设备无蚁害 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |
| 5、小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.1 |
| 6、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象：楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |
| 7、商业网点管理有序，符合卫生标准：无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.1 |
| 8、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜 | 1 | 符合1.0，不符合0 |
| 9、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |
| 六 | **绿化管理** | **7** |  |
| 1、小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小区配置得当 | 1 | 符合1.0，基本符合扣0.5，不符合0 |
| 2、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象 | 2 | 符合2.0，基本符合扣1.0，不符合0 |
| 3、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃 | 2 | 长势不好扣1.0，其它每发现一处不符合0.2分 |
| 4、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |
| **七** | **精神文明建设** | **3** |  |
| 1、订有居民精神文明建设公约，健全并落实各项精神文明建设、社区文化、社区服务制度 | 1 | 订有公约并落实1.0，无公约扣1.0分，有公约不落实扣0.5分，扣完为止。 |
| 2、有宣传教育学习园地，有消防知识、社区文化宣传等宣传专栏，有相应的各种文体活动、社区服务场所(地) | 1 | 符合1.0，缺少宣传专栏或活动场所(地)扣0.5，扣完为止。 |
| 3、定期或不定期开展健康有益的社区文体活动；积极配合街办、派出所开展的各项工作 | 1 | 未开展活动扣1分，开展不充分或效果不明显扣0.5分，扣完为止。 |
| 八 | **管理效益** | **2** |  |
| 1、物业管理服务费用收缴率90%以上 | 1 | 符合1.0，每降低1个百分点扣0.2，扣完为止 |
| 2、本小区物业管理经营状况 | 1 | 盈利1.0，持平0.5，亏本0 |
| 九 | **行业活动参与** | **5** |  |
| 1、积极参与行业协会组织的各项活动 | 3 | 参与当年活动的1.5分，参与并获得荣誉的3分，缺席一次扣0.5 |
| 2、配合行业开展的调查研究，报送研究所需的各项资料，积极向协会投稿 | 2 | 报送材料1分，漏报一次0.5；完成当年投稿量1分，未达到投稿量0.5分，未投0 |