附件3

**龙华区城中村物业管理考核评价标准**

**物业服务公司： 检查日期：**

| **考核** | **序号** | **考评内容** | **分值** | **评分标准** | **检查情况** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、基层党建（共2分）** | 1 | **建立小区党支部或党小组，有基层党组织参与小区服务**（2分）**。** | 2分 | 符合2分，不符合0分。 |  |  |
| **二、基础管理（共54分）** | 2 | 公司工商注册、企业税务登记、组织机构代码、停车场许可证等证照齐全（4分）；**规范围合管理**（4分）。 | 8分 | 符合8分，基本符合4分，不符合0分。 |  |  |
| 3 | **建立物业管理内部制度**、岗位职责、工作标准和流程，制订具体的落实措施（4分）；物业公司组织架构上墙（4分）。 | 8分 | 符合8分，基本符合4分，不符合0分。 |  |  |
| 4 | 建立通讯录，设立并公示服务电话、服务场所和值班时间，24小时受理并及时处理业主（使用人）报修、求助、建议、咨询和投诉，有工作记录（2分）。 | 2分 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| 5 | 与街道办事处相关部门签订市容和环境卫生辖区管理责任书，并督促落实执行，自觉遵守“门前三包”各项规定（2分）。 | 2分 | 符合2分，不符合0分。 |  |  |
| 6 | **制定物业管理规约**（4分）；制订并实施员工技能培训计划，每月不得少于1次，有培训记录（4分）。 | 8分 | 符合8分，基本符合4分，不符合0分。 |  |  |
| 7 | 保安人员24小时值班，统一着装，形象良好（4分）；**按时治安巡逻和交接班记录、检查考核记录完善**（4分）。 | 8分 | 符合8分，基本符合4分，不符合0分。 |  |  |
| 8 | **物业管理收费率**（10分）**。** | 10分 | 物业管理费收费率100%（10分），每递减10个百分点扣1分。 |  |  |
| 9 | 对物业行业管理单位在日常巡查工作中发现的问题积极配合整改，认真处理住户日常投诉（4分）。 | 4分 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分。 |  |  |
| 10 | **村民和实际入住人信息资料完善齐全**（4分）**。** | 4分 | 符合4分，不符合0分。 |  |  |
| **三、小区道路及标识（共3分）** | 11 | 道路通畅，划线合理、清晰，路牙线完好规范，消防通道设防护桩，井（沟）盖无缺失，合理设置车辆减（限）速带（2分）。 | 2分 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| 12 | 小区主出入口或小区主要地段设有指路标示、平面指引图等，清晰易懂（1分）。 | 1分 | 符合1分，不符合0分。 |  |  |
| **四、公共设施设备管理（共21分）** | 13 | **配备专门物业管理用房**（4分）**。** | 4分 | 符合4分，不符合0分。 |  |  |
| 14 | 小区消防设施设备完好，检查记录完善（4分）；**建立消防应急预案**（4分）。 | 8分 | 符合8分，基本符合4分，不符合0分。 |  |  |
| 15 | **建立台风应急预案**（4分）**。** | 4分 | 符合4分，不符合0分。 |  |  |
| 16 | 小区出入口、停车场、公共场所等重点部位装有闭路监控设备（2分）。 | 2分 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| 17 | 小区三线横平竖直、捆扎、贴墙，无乱接乱拉现象，整体情况良好（1分）。 | 1分 | 符合1分，不符合0分。 |  |  |
| 18 | 小区临时用电经过审批，无乱拉电线现象，电动车停放点设置和充电设施符合消防要求（2分）。 | 2分 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| **五、清扫保洁（共12分）** | 19 | **清扫保洁外包单位有专人监管，清洁分工责任到位**（4分）**。** | 4分 | 符合4分，不符合0分。 |  |  |
| 20 | 小区整体卫生状况良好，无明显卫生死角，路面、巷道干净整洁，无明显垃圾（2分）。 | 2分 | 每发现一处不合格扣0.5分，扣完该项分值为止。 |  |  |
| 21 | 垃圾收集点周围环境整洁，不影响小区整体环境，垃圾设施设备无残缺、破损，外表干净（2分）。 | 2分 | 每发现一处不合格扣0.5分，扣完该项分值为止。 |  |  |
| 22 | 消杀有计划，全面落实专业消杀工作，“四害”密度控制在国家标准以内，防治基础设施完好（2分）。 | 2分 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| 23 | 小区无乱张贴广告、乱悬挂横幅现象，整体良好（2分）。 | 2分 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| **六、公共秩序维护（共4分）** | 24 | 小区无超门店摆卖、超门店经营、乱摆卖等现象（2分）。 | 2分 | 每发现一处不合格扣0.5分，扣完该项分值为止。 |  |  |
| 25 | 小区主干道、巷道无乱堆放杂物现象（2分）。 | 2分 | 每发现一处不合格扣0.5分，扣完该项分值为止。 |  |  |
| **七、宣传文化活动（共4分）** | 26 | 小区内有宣传栏，每季度至少开展1次宣传活动，小区内各宣传栏定期更新（2分）。 | 2分 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| 27 | 采用海报、横幅、倡议书等方式进行各类公益宣传、组织举办文娱活动、配合政府要做好相关宣传活动（2分）。 | 2分 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 |  |  |
| **合计得分（共100分）** | |  | | | | |

**龙华区城中村小区物业管理一票否决表**

检查项目：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 是否存在 | 备注 |
| 1 | 小区因物业管理不善导致发生较大及以上安全生产事故 | □是 □否 |  |
| 2 | 小区因物业管理不善导致发生一般安全生产事故但造成恶劣社会影响 | □是 □否 |  |
| 3 | 小区因物业管理不善导致发生30人及以上市级或以上重大上访群体性上访事件 | □是 □否 |  |

检查单位：

检查人员：

检查时间：