**附件1**

**各类项目认定标准**

**一、2020年度优秀物业服务企业**

1、申报企业取得营业执照三年以上，是湖南省物业管理行业协会会员企业。

2、能够认真贯彻执行国家有关政策和法律法规，具有较强的社会责任感。

3、企业已建立各项制度体系，物业基础服务品质优秀，业主和行业调查满意度不低于85%。有创新的服务理念和服务特色。

4、企业诚信守法、照章纳税，劳动关系和谐，参加省物协信用评价并达到AA级及以上。

5、企业近三年营业收入持续上升，具有较强的发展潜力。

6、物业服务合同履行规范，无擅自撤离和接管物业项目的情形，投诉处理及时率100%。

7、企业近三年所服务的项目无重大责任事故，无重大投诉和上访案件，未受到行政管理部门通报批评或行政处罚的记录，无信用不良记录。

8、积极参与协会组织的各类活动，支持协会工作。

**二、**2020年度优秀物业服务项目（住宅小区、园区、大厦）****

1、申报项目交付一年以上，符合城市规划建设要求，配套设施齐全。住宅小区（含别墅）建筑面积5万平方米以上，园区建筑面积3万平方米以上，大厦建筑面积1万平方米以上且非住宅建筑面积占60％以上，入住及使用率达70％以上。

2、项目已建立各项规章制度和服务体系。

3、服务期内项目未发生重大责任事故及经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉。

4、经考评“物业服务示范项目”得分85分以上。

5、经项目委托方或所在社区、业主委员会盖章确认。

**三、2020年度优秀物业服务个人**

1、两年以上物业从业工作经历，个人曾荣获本公司或其他政府部门、机构的先进表彰，所服务的项目服务期间无重大安全责任事故。

2、热爱本职工作，爱岗敬业，恪守职业道德，认真完成企业安排的工作，履行岗位职责。

3、熟练掌握物业知识和相关法律知识，具有一定创新意识，能够深入钻研日常工作问题并提出创新解决方案，工作效率高，表现突出。

4、有较强服务意识，对待业主热情主动周到、细致耐心，微笑服务，与业主建立良好的信任关系，得到业主和同事及领导的肯定和赞扬。

5、经所服务的委托方或所在社区、业主委员会盖章确认。

**四、2020年度优秀物业行业供应商**

1. 申报供应商企业取得营业执照三年以上，是湖南省物业管理行业协会供应商分会会员企业。
2. 能够认真贯彻执行国家有关政策和法律法规，具有较强的社会责任感，企业诚信守法、照章纳税，劳动关系和谐。
3. 企业已建立较为完备的服务或产品体系，具备开展业务所需的相关资质和售后服务能力，甲方调查满意度不低于85%。有创新的服务理念和产品特色。
4. 企业近三年营业收入持续上升，具有较强的发展潜力，服务类供应商企业2020年内新增服务项目≥2个或新增服务面积≥10万㎡，且新增就业岗位≥20人，年营业额不低于500万元；产品类供应商企业2020年内在物业行业新增销售额≥200万元，年营业额不低于500万元。年内获得国家级正规奖项的除外。
5. 合同履行规范，无被强制清场或被退货情形，投诉处理及时率100%。
6. 企业近三年无重大安全质量责任事故，无涉重大投诉和上访案件，未受到行政管理部门通报批评或行政处罚的记录，未受到媒体曝光负面信息，无信用不良记录。

7、积极参与协会组织的各类活动，支持协会工作。

**五、2020年度优秀业主委员会**

1、组织架构合理、基本制度完善，制度上墙。

2、积极履行职责，工作认真负责，定期与物业企业沟通，督促物业企业认真履行合同约定的义务。

3、积极配合物业开展工作，督促业主履行业主义务。

4、认真执行业主大会决议，定期组织召开业主大会会议和业主委员会会议。

5、积极推动小区精神文明和基层和谐建设，主动协调沟通小区矛盾，配合街道社区开展工作。