**附件1**

湖南省星级物业服务项目认定评分细则

1. 总 则

**第一条** 物业项目物业服务质量等级按照物业服务质量标准分为五个等级，即一级、二级、三级、四级、五级。最低为一级，最高为五级。等级越高，表示物业服务质量越好。

**第二条** 物业项目服务质量评分细则包括基础管理、房屋管理与维修养护、共用设施设备管理、秩序维护管理、环境管理、管理效益及加分项目，七大项内容，110小项，其中必备项100项，加分项10项。

**第三条** 评分细则各大项分值为：1.基础管理200分；2.房屋管理与维修养护110分；3.共用设施设备管理340分；4.秩序维护管理150分；5.环境管理140分；6.管理效益60分；7.加分项目100分，总分值1100分。

**第四条** 各级得分：一级为400分-549分；二级为550分-699分；三级为700分-849分；四级为850分-999分；五级为1000分-1100分。各项目分类得分如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 基础  管理 | 房屋管理与维修养护 | 共用设施设备管理 | 秩序维护管理 | 环境  管理 | 管理效益 | 加分项目 | 总分值 |
| 大项分值 | 200 | 110 | 340 | 150 | 140 | 60 | 100 | 1100 |
| 一星级 | ≥90 | ≥50 | ≥160 | ≥50 | ≥40 | ≥10 | 0 | 400-549 |
| 二星级 | ≥140 | ≥60 | ≥210 | ≥60 | ≥60 | ≥20 | 0 | 550-699 |
| 三星级 | ≥160 | ≥70 | ≥240 | ≥70 | ≥80 | ≥30 | ≥50 | 700-849 |
| 四星级 | ≥180 | ≥80 | ≥300 | ≥80 | ≥100 | ≥40 | ≥70 | 850-999 |
| 五星级 | ≥190 | ≥100 | ≥320 | ≥140 | ≥120 | ≥50 | ≥90 | 1000-1100 |

1. 评分细则

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项目** | 大项  得分 | 分项  得分 | 自评  得分 | 专家 评分 |
| 一 | **基础管理** | **200** |  |  |  |
| 1 | 物业服务企业制定并执行了争创物业项目服务质量评定的计划和实施方案。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 物业服务企业制定了争创物业项目服务质量评定的计划和具体实施方案。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 物业项目服务质量评定计划和具体实施方案内容详实，并按方案执行。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 依法签订物业服务合同，承接新项目时进行了物业共有部分承接查验。 | 10 |  |  |  |
| 2.1 | 依法签订了物业服务合同。 |  | 3 |  |  |
| 2.2 | 物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。 |  | 3 |  |  |
| 2.3 | 承接物业服务项目进行了物业共有部分的承接查验。 |  | 4 |  |  |
| 3 | 设立了客户服务中心；公示8小时服务电话；物业服务工作人员持证上岗；提供“管家式”服务。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 有专门的客户服务中心为业主服务，公示8小时日常服务电话。 |  | 3 |  |  |
| 3.2 | 物业服务工作人员持证上岗、挂牌服务、礼貌待客。 |  | 3 |  |  |
| 3.3 | 实行“管家式”服务，每个楼栋单元都有对应的物业服务管家，并在一楼电梯厅或大堂处进行公告公示。 |  | 4 |  |  |
| 4 | 客户服务中心在显著位置公示营业执照(复印件）、资质证书(复印件），公示服务事项和质量及收费标准，公示办事制度和流程。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 客户服务中心在显著位置公示营业执照(复印件）、资质证书(复印件）。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 客户服务中心在显著位置公示服务事项和质量及收费标准，公示办事制度和流程。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 建筑区划内显著位置或主出入口设立“物业管理服务公开栏”。 | 10 |  |  |  |
| 6 | 建立业主及使用人档案、房屋及其共用设施设备档案，分类成册。 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 建立业主及使用人档案。 |  | 5 |  |  |
| 6.2 | 建立房屋及其共用设施设备档案。 |  | 5 |  |  |
| 7 | 建立24小时工作值班制度，有报修、求助、建议、投诉等各类信息的收集、反馈和记录。 | 10 |  |  |  |
| 7.1 | 建立24小时工作值班制度。 |  | 5 |  |  |
| 7.2 | 有报修、求助、建议、投诉等各类信息的收集、反馈和记录 |  | 5 |  |  |
| 8 | 员工统一着装，佩带统一、明显标志。 | 10 |  |  |  |
| 8.1 | 员工统一着装。 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 佩带统一、明显标志。 |  | 5 |  |  |
| 9 | 定期向业主和使用人开展物业管理服务工作满意度调查，有调查统计表。 | 10 |  |  |  |
| 9.1 | 有定期向业主和使用人开展物业管理服务工作满意度调查方案。 |  | 5 |  |  |
| 9.2 | 有业主和使用人对物业管理服务工作的满意度调查统计表。 |  | 5 |  |  |
| 10 | 按规划要求设置垃圾站且功能完好。 | 10 |  |  |  |
| 11 | 物业服务项目内设置业主活动场地及业主健身器材。 | 10 |  |  |  |
| 11.1 | 物业服务项目内设置业主活动场地。 |  | 5 |  |  |
| 11.2 | 物业服务项目内设置业主健身器材。 |  | 5 |  |  |
| 12 | 危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。 | 10 |  |  |  |
| 13 | 物业服务人员在服务过程中要积极主动、微笑服务。 | 10 |  |  |  |
| 14 | 项目日常物业服务经营行为接受主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导。 | 10 |  |  |  |
| 15 | 开展有意义、健康向上的社区文化活动，有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。（参与业主、租户主题商务活动，查看照片和影响资料） | 10 |  |  |  |
| 16 | 物业服务企业应用互联网、智能化设备等现代化管理手段，如APP、智能门禁、智能停车场系统等。 | 10 |  |  |  |
| 16.1 | 物业企业日常物业管理工作中使用手机APP。 |  | 3 |  |  |
| 16.2 | 物业企业日常管理系统有连接手机APP。 |  | 4 |  |  |
| 16.3 | 有使用智能停车场系统。 |  | 3 |  |  |
| 17 | 建立物业管理风险防范机制，购买物业管理公共责任险等相关商业保险。 | 10 |  |  |  |
| 17.1 | 建立物业管理风险防范机制。 |  | 5 |  |  |
| 17.2 | 购买物业管理公共责任险等相关商业保险。 |  | 5 |  |  |
| 18 | 有便民服务举措，并有服务记录，如提供周边银行、学校、派出所及社区等便民信息服务；小区出入口岗亭配置雨伞、便民推车，提供借用服务。 | 10 |  |  |  |
| 18.1 | 有便民服务举措，并有服务记录，如提供周边银行、学校、派出所及社区等便民信息服务 |  | 5 |  |  |
| 18.2 | 小区出入口岗亭配置雨伞、便民推车，提供借用服务。 |  | 5 |  |  |
| 19 | 配备背景音乐、广播系统且能正常使用，客服服务中心配备针线包、应急药箱等。 | 10 |  |  |  |
| 19.1 | 配备背景音乐、广播系统且能正常使用。 |  | 5 |  |  |
| 19.2 | 客服服务中心配备针线包、应急药箱等。 |  | 5 |  |  |
| 20 | 定期开展学雷锋志愿者活动，如帮助业主打扫房屋卫生、维修家电等。 | 10 |  |  |  |
| **二** | **房屋管理与维修养护** | **110** |  |  |  |
| 1 | 设置楼层索引图、业态布局图、消防疏散图；各组团、楼栋、单元设有明显标识；建筑区划内各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 各组团、楼栋、单元设有明显标识。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 建筑区划主出入口设有楼层索引图、业态布局图、各楼层张贴消防疏散图，小区内主要路口设明显路标；各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 环境维护工具、物料统一管理，不占用楼梯通道、设备管井等公共区域。 | 10 |  |  |  |
| 2.1 | 环境维护工具、物料统一管理。 |  | 5 |  |  |
| 2.2 | 不占用楼梯通道、设备管井等公共区域。 |  | 5 |  |  |
| 3 | 有环境维护制度、作业程序，实行定期清洁制度有工作台账。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 有环境维护制度和作业程序。 |  | 5 |  |  |
| 3.2 | 实行定期清洁制度有工作台账。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 无违反规划私搭乱建。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 无擅自改变房屋用途现象。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 足额配置环卫设备，垃圾桶外观干净无破损，环卫设施摆放区域定期清洗、消杀，有记录。 | 10 |  |  |  |
| 5.1 | 足额配置环卫设备。 |  | 3 |  |  |
| 5.2 | 垃圾桶外观干净无破损。 |  | 3 |  |  |
| 5.3 | 环卫设施摆放区域定期清洗、消杀，有记录。 |  | 4 |  |  |
| 6 | 房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍、无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落。 |  | 5 |  |  |
| 6.2 | 玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；涂料的，无脱落、无污渍、无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。 |  | 5 |  |  |
| 7 | 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患或破损，封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。 | 10 |  |  |  |
| 7.1 | 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患或破损。 |  | 5 |  |  |
| 7.2 | 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。 |  | 5 |  |  |
| 8 | 共用楼梯、屋面、通道等处无堆放杂物及违章占用等现象，房屋共用部位功能良好；日常维护和计划清洁的作业记录完整。 | 10 |  |  |  |
| 8.1 | 共用楼梯、屋面、通道等处无堆放杂物及违章占用等现象，房屋共用部位功能良好。 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 日常维护和计划清洁的作业记录完整。 |  | 5 |  |  |
| 9 | 建立房屋年度、季度、月度检查制度，查看制度落实情况。 | 10 |  |  |  |
| 10 | 有专项维修资金管理、使用、续筹符合有关规定的制度和计划。 | 10 |  |  |  |
| 11 | 建立特殊气候条件下建筑物及其附属设施设备的安全检查和巡查制度。 | 10 |  |  |  |
| **三** | **共用设施设备管理** | **340** |  |  |  |
| 1 | 共用配套设备运行正常，建立公用部位、公用设施设备定期检查、运行维护、维修保养制度，建立设施设备维护台账。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 共用配套设备运行正常。 |  | 3 |  |  |
| 1.2 | 建立公用部位、公用设施设备定期检查、运行维护、维修保养制度。 |  | 3 |  |  |
| 1.3 | 建立设施设备维护台账。 |  | 4 |  |  |
| 2 | 供电系统设备运行正常，弱电系统设备运行正常，消防系统完好，可随时起用；电梯能正常使用；给排水系统设备运行正常。 | 20 |  |  |  |
| 2.1 | 供电系统设备运行正常。 |  | 3 |  |  |
| 2.2 | 弱电系统设备运行正常。 |  | 2 |  |  |
| 2.3 | 消防系统完好，可随时起用。 |  | 10 |  |  |
| 2.4 | 电梯能正常使用。 |  | 3 |  |  |
| 2.5 | 给排水系统设备运行正常。 |  | 2 |  |  |
| 3 | 排水、排污管道通畅，有定期清掏记录。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 排水、排污管道通畅。 |  | 5 |  |  |
| 3.2 | 排水、排污管道有定期清掏记录。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 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。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 室外共用管线统一入地或入公共管道。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 室外共用管线无架空，无碍观瞻。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修档案等机房管理制度、规程和标准，配备机电维修类专业技术人员。 | 10 |  |  |  |
| 5.1 | 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修档案等机房管理制度、规程和标准。 |  | 5 |  |  |
| 5.2 | 配备机电维修类专业技术人员。 |  | 5 |  |  |
| 6 | 工程管理人员专业素质良好，熟悉并掌握设施设备运行、维护和维修技术。 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 工程管理人员专业素质良好。 |  | 5 |  |  |
| 6.2 | 熟悉并掌握设施设备运行、维护和维修技术。 |  | 5 |  |  |
| 7 | 设施设备机房（间）有防鼠措施，设置了挡鼠板、捕鼠器等器具。 | 10 |  |  |  |
| 8 | 设施设备及机房（间）环境整洁、划线明显、吊牌和铭牌齐全、温馨提示到位；值班室整洁有序，配备必备的操作器具。 | 10 |  |  |  |
| 8.1 | 设施设备及机房（间）环境整洁、划线明显、吊牌和铭牌齐全、温馨提示到位。 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 值班室整洁有序，配备必备的操作器具。 |  | 5 |  |  |
| 9 | 设施设备及机房（间）值班区域制度、安全运行记录上墙、责任人标识和工作计划齐全，外来人员登记信息完善。 | 10 |  |  |  |
| 9.1 | 设施设备及机房（间）值班区域制度、安全运行记录上墙、责任人标识和工作计划齐全。 |  | 5 |  |  |
| 9.2 | 设施设备及机房（间）值班区外来人员登记信息完善。 |  | 5 |  |  |
| 10 | 制定停电（设备故障）应急预案、触电急救预案、临时用电管理和维修管理制度；设施设备火灾（消防）应急预案及给排水系统事故应急处理方案。 | 10 |  |  |  |
| 10.1 | 制定制定停电（设备故障）应急预案。 |  | 2 |  |  |
| 10.2 | 制定触电急救预案。 |  | 2 |  |  |
| 10.3 | 制定临时用电管理和维修管理制度，并严格执行，查阅执行记录。 |  | 2 |  |  |
| 10.4 | 制定设施设备火灾（消防）应急预案。 |  | 2 |  |  |
| 10.5 | 制定给排水系统事故应急处理方案。 |  | 2 |  |  |
| 11 | 设施设备应急和突发事件信息记录齐全、完整。 | 10 |  |  |  |
| 12 | 监控、门禁系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。 | 10 |  |  |  |
| 12.1 | 监控、门禁系统等智能化设施设备运行正常。 |  | 5 |  |  |
| 12.2 | 监控、门禁系统等智能化设施设备有记录并按规定期限保存。 |  | 5 |  |  |
| 13 | 共用配套设施设备完好，无随意改变用途。 | 10 |  |  |  |
| 13.1 | 共用配套设施设备完好。 |  | 5 |  |  |
| 13.2 | 共用配套设施设备无随意改变用途。 |  | 5 |  |  |
| 14 | 道路通畅平整，井盖无缺损，各类标识标牌完好。 | 10 |  |  |  |
| 14.1 | 道路通畅平整，井盖无缺损。 |  | 5 |  |  |
| 14.2 | 道路各类标识标牌完好。 |  | 5 |  |  |
| 15 | 路灯、景观灯、楼道灯等公共照明设备完好率100%。 | 10 |  |  |  |
| 16 | 按规定对二次供水蓄水池、水箱进行清洁、清毒，无二次污染。 | 10 |  |  |  |
| 17 | 二次供水有水质检验报告，水质符合卫生标准，操作人员健康合格证齐全。 | 10 |  |  |  |
| 17.1 | 二次供水有水质检验报告，水质符合卫生标准。 |  | 5 |  |  |
| 17.2 | 二次供水操作人员健康合格证齐全。 |  | 5 |  |  |
| 18 | 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。 | 10 |  |  |  |
| 18.1 | 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施。 |  | 5 |  |  |
| 18.2 | 水池、水箱周围无污染隐患。 |  | 5 |  |  |
| 19 | 排水系统通畅，地下室、车库、设备房、屋顶无积水、浸泡发生。 | 10 |  |  |  |
| 20 | 限电、停电发生时，有明确的审批权限（以电业局执行标准，含工作票、操作票、下级单位停电申报单、供电局调度令）和应对方案，并按及时通知住用户（查阅执行记录）。 | 10 |  |  |  |
| 21 | 各项测试管理和检测手续规范，包括高压配电设施（含安全用具、仪表）定期预防性试验报告、变配电建筑物定期检查记录及防雷定期测试。 | 10 |  |  |  |
| 21.1 | 各项测试管理和检测手续规范，有高压配电设施（含安全用具、仪表）定期预防性试验报告。 |  | 5 |  |  |
| 21.2 | 各项测试管理和检测手续规范，有变配电建筑物定期检查记录及防雷定期测试。 |  | 5 |  |  |
| 22 | 消防设施设备按规定配置到位，可随时起用。消防管理人员掌握和熟练消防设施设备的使用方法。 | 10 |  |  |  |
| 22.1 | 消防设施设备按规定配置到位，可随时起用。 |  | 5 |  |  |
| 22.2 | 消防管理人员掌握和熟练消防设施设备的使用方法。 |  | 5 |  |  |
| 23 | 建立消防三级责任制，明确各区域防火责任人，紧急疏散通道畅通无阻。 | 10 |  |  |  |
| 23.1 | 建立消防三级责任制。 |  | 5 |  |  |
| 23.2 | 明确各区域防火责任人，紧急疏散通道畅通无阻。 |  | 5 |  |  |
| 24 | 消防控制中心制度、流程上墙，记录全面；组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，每半年进行消防演练，有演练方案和图片。 | 10 |  |  |  |
| 24.1 | 消防控制中心制度、流程上墙，记录全面。 |  | 5 |  |  |
| 24.2 | 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，每半年进行消防演练，有演练方案和图片。 |  | 5 |  |  |
| 25 | 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，电梯由专业队伍维修保养，电梯维保合同、维保记录完整；电梯相关技术资料保存完整。 | 10 |  |  |  |
| 25.1 | 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，电梯由专业队伍维修保养，电梯维保合同、维保记录完整。 |  | 5 |  |  |
| 25.2 | 电梯相关技术资料保存完整。 |  | 5 |  |  |
| 26 | 电梯安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。 | 10 |  |  |  |
| 27 | 电梯轿厢、井道、机房、机房门道槽保持清洁。 | 10 |  |  |  |
| 28 | 电梯运行出现故障后，应有排除险情的应急处理措施和记录，维修人员应在规定时间内到达现场维修。 | 10 |  |  |  |
| 28.1 | 电梯运行出现故障后，应有排除险情的应急处理措施和记录 |  | 5 |  |  |
| 28.2 | 电梯维修人员应在规定时间内到达现场维修。 |  | 5 |  |  |
| 29 | 组织开展电梯安全知识的宣传教育，每半年进行电梯安全事故演练，有演练方案和图片。 | 10 |  |  |  |
| 29.1 | 组织开展电梯安全知识的宣传教育。 |  | 5 |  |  |
| 29.2 | 每半年进行电梯安全事故演练，有演练方案和图片。 |  | 5 |  |  |
| 30 | 紧急照明设施、引路标志完好。 | 10 |  |  |  |
| 31 | 设备、阀门、管道的管理制度齐全，标识悬挂规范、统一。 | 10 |  |  |  |
| 31.1 | 设备、阀门、管道的管理制度齐全。 |  | 5 |  |  |
| 31.2 | 设备、阀门、管道标识悬挂规范、统一。 |  | 5 |  |  |
| 32 | 停车场按规范设置醒目的交通标志，有地面停车区域的，有明显的规划停车位划线。 | 10 |  |  |  |
| 33 | 空调安装位置统一，冷凝水集中收集。 | 10 |  |  |  |
| 四 | **秩序维护管理** | **150** |  |  |  |
| 1 | 有各种突发事件有应急预案，有外来人员登记管理和执行标准。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 有各种突发事件有应急预案。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 有外来人员登记管理和执行标准。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 停水、电按规定时间通知用户，保证正常供水、电。 | 10 |  |  |  |
| 3 | 小区出入口实行24小时执勤，有相关值班记录。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 小区出入口实行24小时执勤。 |  | 5 |  |  |
| 3.2 | 小区出入口执勤有相关值班记录。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 物业服务项目出入口有站岗执勤形象保安，有物资出门管理和执行标准。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 物业服务项目出入口有站岗执勤形象保安。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 有物资出门管理和执行标准。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 安全防范重点区域、重点部位设置醒目的警示标志。 | 10 |  |  |  |
| 6 | 有专业秩序维护队伍，实行24小时值班及巡逻制度。 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 有专业秩序维护队伍。 |  | 5 |  |  |
| 6.2 | 秩序维护队伍实行24小时值班及巡逻制度。 |  | 5 |  |  |
| 7 | 有各种突发事件有应急预案，建立应急事件处理机制。 | 10 |  |  |  |
| 7.1 | 有各种突发事件有应急预案。 |  | 5 |  |  |
| 7.2 | 建立了应急事件处理机制。 |  | 5 |  |  |
| 8 | 车辆管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记，车辆停放有序。 | 10 |  |  |  |
| 8.1 | 车辆管理制度完善，管理责任明确。 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 车辆进出有登记，车辆停放有序。 |  | 5 |  |  |
| 9 | 定期进行突发公共事件应急演练，每年两次以上，记录完整。 | 10 |  |  |  |
| 9.1 | 定期进行突发公共事件应急演练。 |  | 5 |  |  |
| 9.2 | 每年进行突发公共事件应急演练两次以上，记录完整。 |  | 5 |  |  |
| 10 | 每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他公用部位的门窗、玻璃等，有巡查记录。 | 10 |  |  |  |
| 11 | 依约建立并落实重点区域、重点部位巡查，每1小时至少一次，巡查记录完整。 | 10 |  |  |  |
| 11.1 | 依约建立并落实重点区域、重点部位巡查。 |  | 5 |  |  |
| 11.2 | 重点区域、重点部位每1小时至少一次，巡查记录完整。 |  | 5 |  |  |
| 12 | 有非机动车车辆集中停放场地管理制度，车辆停放整齐，场地整洁。 | 10 |  |  |  |
| 12.1 | 有非机动车车辆集中停放场地管理制度。 |  | 5 |  |  |
| 12.2 | 非机动车车辆停放整齐，场地整洁。 |  | 5 |  |  |
| 13 | 重大节假日安全“零”报告制度（建立商业营运时段值班经理制度）。 | 10 |  |  |  |
| 14 | 有装修施工管理制度，12:30至14:30、19:00至次日07:00之间，不得从事产生噪声的房屋装饰装修活动。 | 10 |  |  |  |
| 15 | 小区内或场外商业活动必须符合城市管理要求，物业服务企业有活动登记记录。 | 10 |  |  |  |
| **五** | **环境管理** | **140** |  |  |  |
| 1 | 配置垃圾收集容器，垃圾日产日清。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 配置垃圾收集容器。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 垃圾日产日清。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 有绿化养护制度、计划及工作程序。 | 10 |  |  |  |
| 3 | 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁，有保洁检查记录。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围。 |  | 5 |  |  |
| 3.2 | 实行标准化清洁保洁，有保洁检查记录。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 商业网点管理有序，符合卫生标准；绿地无改变使用用途，无破坏、践踏、占用，无裸露黄土现象。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 商业网点管理有序，符合卫生标准。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 绿地无改变使用用途，无破坏、践踏、占用，无裸露黄土现象。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害、折损、斑秃等现象。 | 10 |  |  |  |
| 6 | 外墙清洁，无乱贴、乱画、乱挂现象；室外宣传栏、垃圾桶、指示牌、路灯等清洁；植物叶片和底盘清洁；窗帘、玻璃等清洁。 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 外墙清洁，无乱贴、乱画、乱挂现象。 |  | 3 |  |  |
| 6.2 | 室外宣传栏、垃圾桶、指示牌、路灯等清洁。 |  | 3 |  |  |
| 6.3 | 植物叶片和底盘清洁，窗帘、玻璃等清洁。 |  | 4 |  |  |
| 7 | 室内公共区域地面、窗沿、地脚线、墙面等清洁；吸烟标识设置合理，有环境保护温馨提示。 | 10 |  |  |  |
| 7.1 | 室内公共区域地面、窗沿、地脚线、墙面等清洁。 |  | 5 |  |  |
| 7.2 | 吸烟标识设置合理，有环境保护温馨提示。 |  | 5 |  |  |
| 8 | 按梯间设置密闭式垃圾收容器，外观干净整洁。 | 10 |  |  |  |
| 9 | 观赏苗木和珍贵树木有品种标牌，对小区重点部位的观赏苗木品种或造型每年更新2次以上。 | 10 |  |  |  |
| 9.1 | 观赏苗木和珍贵树木有品种标牌。 |  | 5 |  |  |
| 9.2 | 对小区重点部位的观赏苗木品种或造型每年更新2次以上。 |  | 5 |  |  |
| 10 | 制定完善的年度、季度、月度环境维护计划，落实责任人和检查考核措施。 | 10 |  |  |  |
| 10.1 | 制定完善的年度、季度、月度环境维护计划。 |  | 5 |  |  |
| 10.2 | 环境维护落实责任人和检查考核措施。 |  | 5 |  |  |
| 11 | 楼梯扶手、栏杆、康乐设施每天擦拭一次，无污渍、无积尘；每天清扫、拖洗楼梯、走廊2次以上，无垃圾、无积尘。 | 10 |  |  |  |
| 11.1 | 楼梯扶手、栏杆、康乐设施每天擦拭一次，无污渍、无积尘。 |  | 5 |  |  |
| 11.2 | 每天清扫、拖洗楼梯、走廊2次以上，无垃圾、无积尘。 |  | 5 |  |  |
| 12 | 每天清洁公共部分玻璃一次，干净、无灰尘；楼道灯、风口等每天清洁，无蜘蛛网、无积尘。 | 10 |  |  |  |
| 12.1 | 每天清洁公共部分玻璃一次，干净、无灰尘。 |  | 5 |  |  |
| 12.2 | 楼道灯、风口等每天清洁，无蜘蛛网、无积尘。 |  | 5 |  |  |
| 13 | 生活垃圾定期收集和清理，每日清运2次以上。 | 10 |  |  |  |
| 14 | 有宠物饲养管理办法，无违反规定饲养宠物、家禽、家畜现象。 | 10 |  |  |  |
| **六** | **管理效益** | **60** |  |  |  |
| 1 | 开展多种经营，提供有偿服务，服务标准上墙公示。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 开展多种经营，提供有偿服务。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 有偿服务标准上墙公示。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 建立节能减排制度，开展节能减排的管理，每月对水、电、气等能耗进行统计分析。 | 10 |  |  |  |
| 2.1 | 建立节能减排制度，开展节能减排的管理。 |  | 5 |  |  |
| 2.2 | 每月对水、电、气等能耗进行统计分析。 |  | 5 |  |  |
| 3 | 满意度调查有效问卷覆盖率达到已住户数的80%以上。商业、其他（厂房、医院）满意率90%以上。 | 3 |  |  |  |
| 满意度调查有效问卷覆盖率达到已住户数的90%以上。商业、其他（厂房、医院）满意率95%以上。 | 5 |  |  |  |
| 满意度调查有效问卷覆盖率达到已住户数的95%以上。商业、其他（厂房、医院）满意率100%以上。 | 10 |  |  |  |
| 4 | 落实维修服务承诺，维修及时率达到95%、维修满意率不低于90%。 | 3 |  |  |  |
| 落实维修服务承诺，维修及时率达到100%、维修满意率不低于95%。 | 5 |  |  |  |
| 落实维修服务承诺，维修及时率达到100%、维修满意率不低于99%。 | 10 |  |  |  |
| 5 | 业主依约交纳物业公共服务服务费，年度累计收取率不低于85%。 | 3 |  |  |  |
| 业主依约交纳物业公共服务服务费，年度累计收取率不低于90%。 | 5 |  |  |  |
| 业主依约交纳物业公共服务服务费，年度累计收取率不低于95%。 | 10 |  |  |  |
| 6 | 积极开展各类丰富社区文化宣传活动，宣传内容健康、有益，每年至少1次以上。 | 3 |  |  |  |
| 积极开展各类丰富社区文化宣传活动，宣传内容健康、有益，每年至少2次以上。成立社区文体爱好组织，定时开展各类社区文体活动。 | 5 |  |  |  |
| 积极开展各类丰富社区文化宣传活动，宣传内容健康、有益，每年至少4次以上。成立社区文体爱好组织，定时开展各类社区文体活动。 | 10 |  |  |  |
| **七** | **加分项目** | **100** |  |  |  |
| 1 | 加强党建引领，项目成立党组织；积极参加社区基层党建工作，加入社区党支部。 | 10 |  |  |  |
| 2 | 项目在管人员持有职业技能等级证情况：持证率达60%以上，加10分；持证率达80%以上，加15分；持证率达95%以上，加20分。 | 20 |  |  |  |
| 3 | 项目积极开展垃圾分类工作，有相应具体举措（如细化配套措施、配齐垃圾分类桶、贴好分类标识、加强投放引导和宣传等）。 | 5 |  |  |  |
| 4 | 项目实施智慧物业管理，有智慧停车管理系统；引用智慧物业管APP。 | 10 |  |  |  |
| 5 | 建筑区划内各出入口、车库、停车场进车、停车、出车有专人进行引导和服务，保持交通通畅。 | 10 |  |  |  |
| 6 | 在项目管理过程中，为和谐社会建设作出积极贡献并受到政府行政部门推广认可或表彰的（每推广认可或表彰一次，加5分） | 10 |  |  |  |
| 7 | 支持行业主管部门、行业协会、街道社区工作，积极参加相关活动，每参加一次加2分。 | 10 |  |  |  |
| 8 | 小区业主委员会、社区均积极支持本项目星级认定工作，并对项目管理给予积极评价。 | 5 |  |  |  |
| 9 | 物业项目选用优秀供应商单位提供服务的给予加分:优秀供应商单位认定参考其我会结成合作协会的相关行业协会，其给予企业的信用等级或优秀评定情况认定（获得省直管县（市）、市级协会优秀评价或认定的，每个加1.5分；获得省级协会优秀评价或认定的，每个加2分。） | 20 |  |  |  |
| **合 计** | | | |  |  |