附件2：

**武汉市物业管理示范项目**

**申**

**报**

**表**

**项 目 名 称：**

**申 报 日 期：**

**管理单位名称：**

**说 明**

一、本表由申报武汉市物业管理示范项目的管理单位填写，一式两份（交市协会一份，区工作委员会留存一份）；

二、表格内一律用电脑打印，不得填写；

三、企业申报材料须真实有效，如有虚假，取消参评资格。

四、各单位的申报材料请按照需提供的材料内容及顺序要求准备，统一用透明拉杆文件夹装订成册。具体申报材料附件要求如下：

**1、附件1——第一部分（企业概况）：**简要介绍基本情况（发展历史、组织架构、管理规模、企业经营管理理念、服务特色和新技术应用等）；

2、**附件2**——**第二部分（项目概况）：**简要介绍基本情况（建筑面积、物业类型构成、交付时间、业主委员会情况、入住率、满意率、收费率和服务品质等）；

**3、附件3——第三部分（相关材料）：**（1）本项目《（前期）物业服务合同》；（2）承诺书；（3）XX项目 申报物业管理示范项目征询意见证明。

**武汉市物业管理示范项目申报表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 名 称 | |  | | | | | 总建筑面积（㎡） | | | |  | | |
| 项目管理单位  （公章） | |  | | | | | 物 业 类 型 | | | | □小区 □小区（前期）  □大厦 □工业区 | | |
| 项目地址 | | | | | | | | | | | | | |
| 项目启用时间 | |  | | 本单位接管时间 | |  | | | 项目负责人 | | | |  |
| 获取本项目方式 | | □公开招投标 □权属人邀请招投标 □自建自管 □其它 | | | | | | | | | | | |
| 小区业委会状况 | | □已建立 □未建立 | | | | 与业委会订立合同 | | | | □已订立 □未订立 | | | |
| 项目（物业）基本概况（须另附页）： | | | | | | | | | | | | | |
| 项目所在区工作委员会意见：  负责人： | | | | | | | | | | | | | |
| 备注： | | | | | | | | | | | | | |
| 项目联系人 |  | | 联系  方式 | | 电话 | | | 手机号 | | | | QQ | |

申报日期：2024年 月 日

项目申报要求：1、住宅类：小区建筑面积8万平方米以上；

2、非住宅类：大厦、工业厂房建筑面积3万平方米以上。

承 诺 书

武汉市物业管理协会：

本公司承诺所提供的示范项目参评材料真实有效。

申报企业（签章）：

法人代表（签章）：

年 月 日

申报武汉市物业管理示范项目

征询意见证明

根据武汉市物业管理示范项目评定工作要求，（项目名称）通过发放征询意见表的形式，向全体业主进行了参评意见征询，符合物业管理相关法规规定及表决程序，拟同意（项目名称）申报武汉市物业管理示范项目的参评工作。

（项目名称） 业主委员会（或业主方）：

（盖章）

年 月 日

附件：

2024年武汉市物业管理示范住宅小区标准及评分细则

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | **评分细则** | **自评分值** | **区评分值** | **市评分值** |
| 一 | 基础管理 | 28 |  |  |  |  |
| 1、按照规划要求建设，住宅及配套设施投入使用，该项目须具备：（1）建设用地规划许可证；（2）建设工程规划许可证；（3）建设工程施工许可证及配套设施相关许可证 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、己办理承接查验手续：与开发商（业主委员会）签订承接查验的协议、职能部门备案、承接查验记录及工程竣工验收备案证明书 | 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，提供中标通知书和物业服务合同备案 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 4、建立维修基金台账，其管理、使用符合有关规定 | 2 | 已建立详细台账2.0，管理使用不符合规定、未建立0 |  |  |  |
| 5、房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主公约等各项公众制度完善 | 2 | 完善2.0，不完善0 |  |  |  |
| 6、业主委员会按规定程序成立，并有相关职能部门备案或者批复 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 7、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 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 8、物业管理企业制订争创规划和具体实施方案，并经业主委员会书面同意 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 9、小区物业管理建立健全各项管理制度、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1.0，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 |  |  |  |
| 10、该项目物业管理人员持证（含经济类中级以上、物业管理师、项目经理证）上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨 | 2 | 该项目物业负责人无上岗证书扣1.0；着装及标志不符合扣1.0 |  |  |  |
| 11、物业管理企业应用现代化管理手段，提高管理效率 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 12、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收支情况，每半年公示该项目公共收益情况 | 1 | 物业管理企业执行有关规定0.5，未执行0；已公示0.5，未公示0 |  |  |  |
| 13、该项目的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 | 2 | 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 |  |  |  |
| 14、建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便 | 2 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 15、建立24小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录 | 2 | 符合2.0，值班制度及记录不符合扣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 |  |  |  |
| 16、每半年一次向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达85％以上 | 3 | 聘请第三方专业机构进行满意度调查且满意率达85%得3.0，未聘请物业管理第三方且满意率达85%得1.5，低于85%不得分 |  |  |  |
| 17、建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率100％、返修率不高于1％，并有回访记录 | 2 | 建立便民维修服务承诺并落实1.0；及时率符合0.5；回访记录完整0.5 |  |  |  |
| 二 | 房屋管理与维修养护 | 14 |  |  |  |  |
| 1、主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显 | 1 | 符合1.0，无示意图扣0.3，无路标扣0.2，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 | 2 | 符合2.0，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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、空调安装位置统一，冷凝水集中收集 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 7、房屋装饰装修符合规定，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 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 8、防雷设施完好，每年对防雷设施进行巡检养护和检测 | 1 | 符合1.0，无防雷检测扣0.4，其他发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 三 | 共用设施设备、消防设备管理 | 21 |  |  |  |  |
| 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要有值守和记录，无事故隐患；专业技术人员和维护人员持证上岗严格遵守操作流程与保养规范 | 3 | 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；持证上岗1.0，每发现一人未持证扣0.2 |  |  |  |
| 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；排污（排水）设备工作正常 | 2 | 符合2.0，发现一处堵塞或外溢扣0.5；排污泵定期巡检和维保，记录完整，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 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、减压阀工作正常；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、有演练、有记录 | 2 | 设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染，减压阀定期检查，工作正常0.6；保障措施严格0.4；有二次供水卫生许可证0.2；有水质化验单且水质符合卫生标准0.2；操作人员健康合格证齐全0.2；有应急处理方案0.2；有演练记录0.2 |  |  |  |
| 7、制订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，高压柜、变压器按规定进行检测，专用工具齐全并在有效期内；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；轿厢内年检标识、制度张贴醒目；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案、有演练、有记录 | 3 | 符合3.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 9、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；监控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 | 2 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.5，不符合0 |  |  |  |
| 10、消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；每月对消防设施设备进行检查，有详细记录可追溯；制订消防应急方案并演练，有详细记录可追溯。微型消防站各类器材保持随时可使用 | 2 | 系统不满足功能需求的一票否决。按照消防有关制度的要求，符合2.0，发现一次消防部门整改通知扣1.0，每发现一处不符合扣 0.5 |  |  |  |
| 四 | 秩序、车辆管理 | 8 |  |  |  |  |
| 1、小区基本实行封闭式管理，严格落实政府对“疫情”防控的相关措施 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、有专业秩序维护队伍，实行24小时值班及巡逻制度；秩序维护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，秩序维护队伍无上岗证扣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、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确；有车辆管理信息，车辆进出有记录；有防止车辆盗抢、损伤、冲卡处置方案，有演练记录 | 2 | 制度完善1.0，不完善0；记录完整0.5，不完整0；每发现一台车辆乱停乱放扣0.1 |  |  |  |
| 5、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序；有针对电动车在单元门内外、楼道充电的管理方案并落实；非机动车无单元门内外、楼道停放、充电问题。 | 2 | 符合2.0，制度不全或不落实的扣1.0；符合2.0，制度不全或不落实的扣1.0；每发现一处非机动车乱停乱放扣0.2；如发现单元楼内非机动车充电或其他临时接线、飞线充电的扣2.0 |  |  |  |
| 五 | 环境卫生管理 | 14 |  |  |  |  |
| 1、环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站；上列设备位置固定、垃圾分类标识清晰、外观干净整洁无明显破损 | 2 | 符合2.0，未实行垃圾分类扣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 | 1 | 未实行责任制的扣0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣0.2，未实行标准化保洁的扣0.3 |  |  |  |
| 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（含建筑垃圾）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，如在疫情期间未消杀或无消杀记录的扣1.0 |  |  |  |
| 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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 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、绿地无改变使用用途和破环、践踏、占用现象 | 3 | 符合3.0；有改变使用用途扣1.0；每发现一处不符合扣0.5；不符合0 |  |  |  |
| 2、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 | 3 | 长势不好扣1.0，其它每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、绿地无纸屑、烟头、石地等杂物 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 七 | 精神文明建设 | 3 |  |  |  |  |
| l、坚持党建引领，成立党组织、开展志愿服务活动，建立三方联动机制 | 2 | 项目管理单位组建了党的基层组织并开展活动1.0；组建志愿者队伍并开展志愿服务活动0.5；建立了和社区居委会、业委会的三方联席会议及联动工作机制，且运行良好0.5 |  |  |  |
| 2、创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 八 | 管理效益 | 5 |  |  |  |  |
| l、物业管理服务费用收缴率98％以上 | 2 | 符合2.0，每降低1个百分点扣0.5 |  |  |  |
| 2、提供便民有偿服务，开展多种经营 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、本小区物业管理经营状况 | 1 | 盈利1.0，持平0.5，亏损0 |  |  |  |
| **总计** | | **100** |  |  |  |  |

2024年武汉市物业管理示范住宅小区标准及评分细则

**（适用前期物业管理项目）**

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | **评分细则** | **自评分值** | **区评分值** | **市评分值** |
| 一 | 基础管理 | 26 |  |  |  |  |
| 1、按照规划要求建设，住宅及配套设施投入使用，该项目须具备：（1）建设用地规划许可证；（2）建设工程规划许可证；（3）建设工程施工许可证及配套设施相关证件 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、己办理承接查验手续：与开发商签订承接查验的协议、职能部门备案、承接查验记录及工程竣工验收备案证明书 | 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，提供中标通知书和物业服务合同备案 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 4、建设单位在销售房屋前，与选聘的物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、在房屋销售合同签订时，购房人与物业管理企业签订前期物业管理服务协议，双方责权利明确 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 6、建立维修基金台账，其管理、使用符合有关规定 | 1 | 已建立详细台账1.0，管理使用不符合规定、未建立0 |  |  |  |
| 7、房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主公约等各项公众制度完善 | 2 | 完善2.0，不完善0 |  |  |  |
| 8、物业管理企业制订争创规划和具体实施方案，并经建设单位书面同意 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 9、小区物业管理建立健全各项管理制度、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1.0，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 |  |  |  |
| 10、该项目物业管理人员持证（含经济类中级以上、物业管理师、项目经理证）上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨 | 2 | 该项目物业负责人无上岗证书扣1.0；着装及标志不符合扣1.0 |  |  |  |
| 11、物业管理企业应用现代化管理手段，提高管理效率 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 12、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收支情况，每半年公示该项目公共收益情况 | 1 | 物业管理企业执行有关规定0.5，未执行0；已公示0.5，未公示0 |  |  |  |
| 13、该项目的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 | 2 | 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 |  |  |  |
| 14、建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便 | 2 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 15、建立24小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录 | 2 | 符合2.0，值班制度及记录不符合扣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 |  |  |  |
| 16、每半年一次向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达85％以上 | 2 | 聘请第三方专业机构进行满意度调查且满意率达85%得2.0，未聘请物业管理第三方且满意率达85%得1.0，低于85%不得分 |  |  |  |
| 17、建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率100％、返修率不高于1％，并有回访记录 | 2 | 建立便民维修服务承诺并落实1.0；及时率符合0.5；回访记录完整0.5 |  |  |  |
| 二 | 房屋管理与维修养护 | 14 |  |  |  |  |
| 1、主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显 | 1 | 符合1.0，无示意图扣0.3，无路标扣0.2，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 | 2 | 符合2.0，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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、空调安装位置统一，冷凝水集中收集 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 7、房屋装饰装修符合规定，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 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 8、防雷设施完好，每年对防雷设施进行巡检养护和检测 | 1 | 符合1.0，无防雷检测扣0.4，其他发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 三 | 共用设施设备、消防设备管理 | 21 |  |  |  |  |
| 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要有值守和记录，无事故隐患；专业技术人员和维护人员持证上岗严格遵守操作流程与保养规范 | 3 | 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；持证上岗1.0，每发现一人未持证扣0.2 |  |  |  |
| 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；排污（排水）设备工作正常 | 2 | 符合2.0，发现一处堵塞或外溢扣0.5；排污泵定期巡检和维保，记录完整，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 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、减压阀工作正常；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、有演练、有记录 | 2 | 设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染，减压阀定期检查，工作正常0.6；保障措施严格0.4；有二次供水卫生许可证0.2；有水质化验单且水质符合卫生标准0.2；操作人员健康合格证齐全0.2；有应急处理方案0.2；有演练记录0.2 |  |  |  |
| 7、制订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，高压柜、变压器按规定进行检测，专用工具齐全并在有效期内；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；轿厢内年检标识、制度张贴醒目；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案、有演练、有记录 | 3 | 符合3.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 9、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；监控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 | 2 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.5，不符合0 |  |  |  |
| 10、消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；每月对消防设施设备进行检查，有详细记录可追溯；制订消防应急方案并演练，有详细记录可追溯，微型消防站各类器材保持随时可使用 | 2 | 系统不满足功能需求的一票否决。按照消防有关制度的要求，符合2.0，发现一次消防部门整改通知扣1.0，每发现一处不符合扣 0.5 |  |  |  |
| 四 | 秩序、车辆管理 | 9 |  |  |  |  |
| 1、小区基本实行封闭式管理，严格落实政府对“疫情”防控的相关措施 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、有专业秩序维护队伍，实行24小时值班及巡逻制度；秩序维护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，秩序维护队伍无上岗证扣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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣1.0 |  |  |  |
| 4、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确；有车辆管理信息，车辆进出有记录；有防止车辆盗抢、损伤、冲卡处置方案，有演练记录 | 2 | 制度完善1.0，不完善0；记录完整0.5，不完整0；每发现一台车辆乱停乱放扣0.1 |  |  |  |
| 5、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序；有针对电动车在单元门内外、楼道充电的管理方案并落实；非机动车无单元门内外、楼道停放、充电问题 | 2 | 符合2.0，制度不全或不落实的扣1.0；每发现一处非机动车乱停乱放扣0.2；如发现单元楼内非机动车充电或其他临时接线、飞线充电的扣2.0 |  |  |  |
| 五 | 环境卫生管理 | 15 |  |  |  |  |
| 1、环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站；上列设备位置固定、垃圾分类标识清晰、外观干净整洁无明显破损 | 2 | 符合2.0，未实行垃圾分类扣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 | 1 | 未实行责任制的扣0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣0.2，未实行标准化保洁的扣0.3 |  |  |  |
| 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（含建筑垃圾）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，如在疫情期间未消杀或无消杀记录的扣1.0 |  |  |  |
| 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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣1.0 |  |  |  |
| 六 | 绿化管理 | 7 |  |  |  |  |
| 1、绿地无改变使用用途和破环、践踏、占用现象 | 3 | 符合3.0；有改变使用用途扣1.0；每发现一处不符合扣0.5；不符合0 |  |  |  |
| 2、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 | 3 | 长势不好扣1.0，其它每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、绿地无纸屑、烟头、石地等杂物 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 七 | 精神文明建设 | 3 |  |  |  |  |
| l、坚持党建引领，成立党组织、开展志愿服务活动，建立三方联动机制 | 2 | 项目管理单位组建了党的基层组织并开展活动1.0；组建志愿者队伍并开展志愿服务活动0.5；建立了和社区居委会、业主代表的三方联席会议及联动工作机制，且运行良好0.5 |  |  |  |
| 2、创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 八 | 管理效益 | 5 |  |  |  |  |
| l、物业管理服务费用收缴率98％以上 | 2 | 符合2.0，每降低1个百分点扣0.5 |  |  |  |
| 2、提供便民有偿服务，开展多种经营 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、本小区物业管理经营状况 | 1 | 盈利1.0，持平0.5，亏损0 |  |  |  |
| **总计** | | **100** |  |  |  |  |

2024年武汉市物业管理示范大厦标准及评分细则

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | **评分细则** | **自评分值** | **区评分值** | **市评分值** |
| 一 | 基础管理 | 19 |  |  |  |  |
| 1、按照规划要求建设，房屋及配套设施投入使用，该项目须具备：（1）建设用地规划许可证；（2）建设工程规划许可证；（3）建设工程施工许可证及配套设施相关许可证 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、己办理承接查验手续：有承接查验记录及工程竣工验收备案证明书（无需协议备案） | 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，提供中标通知书 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 4、大厦业主在租售大厦前，与选聘的物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确，在物业合同中对于大厦的大中小维修有相关约定 | 1 | 签订物业管理合同0.5，有明确的相关约定0.5 |  |  |  |
| 5、在房屋销售（租赁）合同签订时，大厦业主方（租赁）与物业管理企业签订物业管理服务协议，双方责权利明确 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 6、房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主与使用人公约等各项公众制度完善，相关制度、规定发放至业主、租户 | 1 | 完善1.0，不完善0 |  |  |  |
| 7、物业管理企业制订争创规划和具体实施方案，并经大厦业主方会书面同意 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 8、大厦物业管理建立健全各项管理制度、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1.0，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 |  |  |  |
| 9、该项目物业管理人员持证（含经济类中级以上、物业管理师、项目经理证）上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨 | 1 | 该项目物业负责人无上岗证书扣1.0 |  |  |  |
| 10、物业管理企业应用现代化管理手段，提高管理效率 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 11、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；并按合同约定公示物业管理服务费用收支情况 | 1 | 物业管理企业执行有关规定0.5，未执行0；已公示0.5，未公示0 |  |  |  |
| 12、该项目的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0.1 |  |  |  |
| 13、建立业主（使用者）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 |  |  |  |
| 14、建立24小时值班制度和值班记录，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录 | 2 | 符合2.0，没有值班制度和值班记录的扣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 |  |  |  |
| 15、每半年一次向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达90％以上 | 1 | 每半年进行满意度调查，满意度达90%得1.0，低于90%不得分 |  |  |  |
| 16、建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率100％、返修率不高于1％，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 | 9 |  |  |  |  |
| 1、大厦、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻大厦各单位名录标识在大堂内显著位置 | 1 | 符合1.0，无示意图或发现一处标志不清或没有标志扣0.2 |  |  |  |
| 2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象 | 1 | 符合1.0，发现一处私搭乱建或擅自改变房屋用途均扣0.5 |  |  |  |
| 3、大厦外观完好、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 | 3 | 符合3.0，大厦外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣0.2，是玻璃幕墙的每发现一处破损或不洁扣0.2；是涂料的每发现一处褪色不一致扣0.1；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣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.l，有安全隐患每处扣0.5 |  |  |  |
| 5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、房屋装饰装修符合规定，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 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 7、防雷设施完好，每年对防雷设施进行巡检养护和检测 | 1 | 符合1.0，无防雷检测扣0.4，其他发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 三 | 共用设备管理 | 38 |  |  |  |  |
| （一）综合要求 | 5 |  |  |  |  |
| 1、共用设施设备运行、使用及维护按规定要求要有值守和记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员持证上岗严格遵守操作流程与保养规范 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、设备及机房环境整洁，封堵完好，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、配备所需专业技术人员持证上岗，严格执行操作规程 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 4、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故；设备设施可靠接地 | 1 | 符合1.0，不符合0；每发现一处接地不符合扣0.2 |  |  |  |
| （二）供电系统 | 3 |  |  |  |  |
| 1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行；高压柜、变压器按规定进行检测，各项操作工具齐全，年检合格 | 1 | 符合1.0，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣0.5 |  |  |  |
| 3.备用应急电源可随时起用，维保记录完整 | 1 | 符合1.0，记录不完整扣0.5，不符合0 |  |  |  |
| （三）弱电系统 | 3 |  |  |  |  |
| 1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 2、监控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 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.5，不符合0 |  |  |  |
| （四）消防系统 | 8 |  |  |  |  |
| 1、消防控制中心值守人员持证上岗 ，24 小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用，烟感等探测器按规定清洗检测 | 3 | 系统不满足功能需求的一票否决。按照消防部门相关制度，符合3.0，发现一次消防部门下放整改通知扣1.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 2、消防值守人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题，微型消防站各类器材保持随时可使用 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人 | 1 | 符合1.0，责行人不明确每发现一处扣0.2 |  |  |  |
| 4、订有突发火灾的应急方案，并组织演练；设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通 | 1 | 无应急方案扣0.5、无演练记录扣0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣0.1 |  |  |  |
| ５、无火灾安全隐患 | 1 | 每发现一处安全隐患扣0.5 |  |  |  |
| （五）电梯系统 | 6 |  |  |  |  |
| １、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| ２、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| ３、轿厢、井道、机房保持清洁 | 1 | 轿厢应干净，井道应清洁，无垃圾杂物，机房门道槽应无杂物，发现一起不合格扣0.2 |  |  |  |
| 4、电梯巡查和维修保养记录齐全并按规定存档 | １ | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、制定有故障和救援应急处理方案和处理程序并进行演练 | １ | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| ６、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施并组织演练 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| （六）给排水系统 | 8 |  |  |  |  |
| １、建立大厦用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划 | 1 | 符合1.0，不符全0 |  |  |  |
| 2、设备、阀门、减压阀、管道工作正常，无跑冒滴漏 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、清毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染 | 2 | 符合2.0，每发现一项不符合扣0.5 |  |  |  |
| 4、给排水设施设备运行、维保、抢修工作正常，记录齐全并按规定存档；限水、停水按规定时间通知住用户 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 5、排水系统通畅，排水（排污）设备工作正常，道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、制定有给排水系统故障和停水应急处理方案和处理程序 | 1 | 符合1.0、每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 7、制定事故应急处理方案 | 1 | 无处理方案扣1.0，方案不完善扣0.5 |  |  |  |
| （七）空调及采暖通风（A或B） | 5 |  |  |  |  |
| A、空调及采暖通风(水系统空调) |  |  |  |  |  |
| 1、中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、制订中央空调发生故障应急处理方案 | 1 | 无应急处理方案扣1.0，有方案但不完善或执行不够的扣0.5 |  |  |  |
| 4、供暖设备设备完好，运行正常 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| B、空调及采暖通风(VRV空调) |  |  |  |  |  |
| 1、空调机组运行正常，室外机外观整洁无损坏，无线路和管道破损裸露和跑冒滴漏现象 | 1 | 符合1，不符合0 |  |  |  |
| 2、室外机基座完整无损坏，螺栓紧固件无松脱，散热翅片完整无损坏，及时修复有记录 | 1 | 符合1.0，每发一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、有各项保养记录，室内滤网和室外机散热清洗有完善的实施记录（不少于2次/年） | 1.5 | 符合1.5，不符合0 |  |  |  |
| 4、有完整的空调故障应急处理方案、保养程序和完整的安装使用验收记录，出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修 | 1.5 | 符合1.0，每发一处不符扣0.5 |  |  |  |
| 四 | 共用设施管理 | 4 |  |  |  |  |
| 1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、道路、楼道、大堂等公共区域照明完好 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不亮扣0.2 |  |  |  |
| 4、大厦范围内的道路通畅，路面无破损 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 五 | 秩序及车辆管理 | 9 |  |  |  |  |
| 1、大厦基本实行封闭式管理，严格落实政府对“疫情”防控的相关措施 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、有专业秩序维护队伍，实行24小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉大厦的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责 | 2 | 符合2.0，秩序维护队伍无上岗证扣1.0，其它每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、结合大厦特点，制订安全防范措施 | 1 | 对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣0.2 |  |  |  |
| 4、进出大厦各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、大厦外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 6、室内停车场管理规范，出入登记 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 7、非机动车车辆有集中停放场地，充电、停放管理制度落实，停放整齐，场地整洁 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 8、危及人身安全处设有明显标志和防范措施 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 六 | 环境卫生管理 | 10 |  |  |  |  |
| 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站；上列设备位置固定、垃圾分类标识清晰、外观干净整洁无破损 | 2 | 符合2.0，未实行垃圾分类扣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，实行标准化清洁保洁 | 1 | 未实行责任制的扣0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣0.3，未实行标准化保洁的扣0.2 |  |  |  |
| 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（含建筑垃圾）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，如在疫情期间未消杀或无消杀记录的扣1.0 |  |  |  |
| 4、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；大堂、楼梯扶拦、天台、共用玻璃窗等保持洁净；大厦内共用场地无纸屑、烟头等废弃物 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 5、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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、大厦内排烟、排污、噪声等符合国家环保标准，外墙无污染 | 1 | 每发现一处不合格扣0.2，发现一次环保部门下达整改通知扣0.5 |  |  |  |
| 七 | 绿化管理 | 4 |  |  |  |  |
| 1、绿地无改变使用用途和破环、践踏、占用现象 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、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 | 1 | 长势不好扣1.0，每发现一处不符合扣0.1 |  |  |  |
| 3、绿地无纸屑、烟头、石地等杂物 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 4、对大厦内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实 | 1 | 无措施扣1.0；有措施，落实不力扣0.5 |  |  |  |
| 八 | 精神文明建设 | 3 |  |  |  |  |
| 1、项目管理单位组建了党的基层组织并开展活动 | 1 | 项目管理单位组建党基层组织并开展活动0.5；开展楼宇党建活动0.5 |  |  |  |
| 2、全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守大厦的各项管理规定 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、大厦内未发生重大违纪违法案件 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 九 | 管理效益 | 4 |  |  |  |  |
| l、物业管理服务费用收缴率98％以上 | 2 | 每降低1个百分点扣0.5 |  |  |  |
| 2、提供有偿服务，开展多种经营 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、本大厦物业管理经营状况 | 1 | 盈利1.0，持平0.5，亏损0 |  |  |  |
| **总计** | | **100** |  |  |  |  |

2024年武汉市物业管理示范工业区标准及评分细则

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | **评分细则** | **自评分值** | **区评分值** | **市评分值** |
| 一 | 基础管理 | 18 |  |  |  |  |
| 1、按照规划要求建设，房屋及配套设施投入使用，该项目须具备：（1）建设用地规划许可证；（2）建设工程规划许可证；（3）建设工程施工许可证及配套设施相关许可证 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、己办理承接查验手续：有承接查验记录及工程竣工验收备案证明书（无需协议备案） | 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，提供中标通知书 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 4、园区业主在租售厂房前，与选聘的物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确，在物业合同中对于园区的大中小维修有相关约定 | 1 | 签订物业管理合同0.5，有明确的相关约定0.5 |  |  |  |
| 5、在房屋租售（租赁）合同签订时，园区业主方（租赁）与物业管理企业签订物业管理服务协议，双方责权利明确 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 6、房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主与使用人公约等各项公众制度完善 | 1 | 完善l.0，不完善0 |  |  |  |
| 7、物业管理企业制订争创规划和具体实施方案、并经园区业主方书面同意 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 8、工业区物业管理建立健全各项管理制度、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1.0，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 |  |  |  |
| 9、该项目物业管理人员持证（含经济类中级以上、物业管理师、项目经理证）上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨 | 1 | 该项目物业负责人无上岗证书扣1.0 |  |  |  |
| 10、物业管理企业应用现代化管理手段，提高管理效率 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 11、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；并按合同约定公示物业管理服务费用收支情况 | 1 | 物业管理企业执行有关规定0.5，未执行0；已公示0.5，未公示0 |  |  |  |
| 12、该项目的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0.1 |  |  |  |
| 13、建立业主（使用者）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 |  |  |  |
| 14、建立24小时值班制度和值班记录，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录 | 2 | 符合2.0，没有值班制度和值班记录的扣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 |  |  |  |
| 15、每半年一次向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达90％以上 | 1 | 每半年进行满意度调查，满意度达90%得1.0，低于90%不得分 |  |  |  |
| 16、建立并落实维修服务承诺制：零修急修及时率 100％，返修率不高于1％，并有回访记录 | 1 | 建立并落实0.5，建立但未落实扣0.2.未建立扣0.5；及时率符合0.2，每降低1个百分点扣 0.1；返修率符合0.2，不符合0；回访记录完整 0.1，记录不完整或无回访记录0 |  |  |  |
| 二 | 房屋管理及维修养护 | 11 |  |  |  |  |
| 1、区内各建筑物标志明显，设立引路方向平面图和路标、驻工业区各单位名录标识在区内明显位置，企业铭牌及各类标识牌统一有序 | 1 | 符合1.0，发现一处标志不清或没有标志扣0.2 |  |  |  |
| 2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象 | 1 | 符合1.0，每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋用途均扣0.5 |  |  |  |
| 3、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 | 2 | 符合1.0，房屋外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣0.2，是玻璃幕墙的每发现一处破损或不洁扣0.2，是涂料的每发现一处褪色不一致扣0.2；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣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、空调安装位置统一，冷凝水集中收集 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；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 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 7、共用楼梯、天台、通道、卸货平台等处无堆放工业原料、废料、杂物及违章占用等，天台隔热层无破损 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 8、房屋装饰装修符合规定，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 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 9、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度，无危及建筑结构的安全隐患 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 10、防雷设施完好，每年对防雷设施进行巡检养护和检测 | 1 | 符合1.0，无防雷检测扣0.4，其他发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 三 | 共用设备管理 | 37 |  |  |  |  |
| (一)综合要求 | 5 |  |  |  |  |
| l、共用设施设备运行、使用及维护按规定要求要有值守和记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员持证上岗严格遵守操作流程与保养规范 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、设备及机房环境整治、封堵完好，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、配备所需专业技术人员持证上岗，严格执行操作规程 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 4、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故；设备设施可靠接地 | 1 | 符合1.0，不符合0；每发现一处接地不符合扣0.2 |  |  |  |
| (二)供电系统 | 5 |  |  |  |  |
| 1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行；高压柜、变压器按规定进行检测，各项操作工具齐全，年检合格 | 2 | 符合2.0，不符合0；发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 3.备用应急电源可随时起用，维保记录完整 | 2 | 符合2.0，记录不完整扣0.5，不符合0 |  |  |  |
| (三)弱电系统 | 4 |  |  |  |  |
| 1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 2、监控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 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.5，不符合0 |  |  |  |
| (四)消防系统 | 9 |  |  |  |  |
| 1、消防控制中心值守人员持证上岗 ，24 小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用，烟感等探测器按规定清洗检测 | 2 | 系统不满足功能需求的一票否决。按照消防部门相关制度，符合2.0，发现一次消防部门下放整改通知扣 1，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 2、消防值守人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题，微型消防站各类器材保持随时可使用 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人 | 1 | 符合1.0，责任人不明确每发现一处扣0.2 |  |  |  |
| 4、订有突发火灾的应急方案，并组织演练；设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通 | 1 | 无应急方案、无演练记录扣0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣0.1 |  |  |  |
| 5、工业厂房装修应对装修过程严格监管，装修完成后经消防部门验收合格方可使用 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 6、区内无火灾安全隐患，园区内企业需与物业或消防部门签订消防责任书 | 1 | 符合1.0,每发现一处安全隐患扣0.5，未签订消防责任书扣0.5 |  |  |  |
| 7、园区内房屋消防，用电有严格的管理规定，用电设备安装规范，无安全隐患 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| (五)电梯系统 | 2 |  |  |  |  |
| 1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备 | 0.5 | 符合0.5，不符合0 |  |  |  |
| 2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁 | 0.2 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、电梯由专业队伍维修保养；维修、操作人员持证上岗；货运电梯由专人管理操作，严禁超载，客梯严禁载货 | 0.5 | 符合0.5，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 4、电梯巡查和维修保养记录齐全并按规定存档 | 0.5 | 符合0.5，不符合0 |  |  |  |
| 5、制定有故障和救援应急处理方案和处理程序并进行演练 | 0.3 | 符合0.3，不符合0 |  |  |  |
| (六)给排水系统 | 7 |  |  |  |  |
| 1、建立工业区用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划 | 1 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0 |  |  |  |
| 2、设备、阀门、减压阀、管道工作正常、大跑冒滴漏 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、清毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染 | 2 | 符合2.0，每发现一项不符合扣0.5 |  |  |  |
| 4、给排水设施设备运行、维保、抢修工作正常，记录齐全并按规定存档;限水、停水按规定时间通知业主和使用人 | 1 | 符合1.0、每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 5、排水系统通畅，排水（排污）设备工作正常，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水，浸泡发生 | 1 | 符合1.0、每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、制定有给排水系统故障和停水应急处理方案和处理程序 | 1 | 符合1.0、每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| (七)空调及采暖通风（A或B） | 5 |  |  |  |  |
| A、空调及采暖通风(水系统空调) |  |  |  |  |  |
| 1、中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、制订中央空调发生故障应急处理方案 | 1 | 无应急处理方案扣1.0，有方案但不完善或执行不够的扣0.5 |  |  |  |
| 4、供暖设备设备完好，运行正常 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| B、空调及采暖通风(VRV空调) |  |  |  |  |  |
| 1、空调机组运行正常，室外机外观整洁无损坏，无线路和管道破损裸露和跑冒滴漏现象 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、室外机基座完整无损坏，螺栓紧固件无松脱，散热翅片完整无损坏，及时修复有记录 | 1 | 符合1.0，每发一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、有各项保养记录，室内滤网和室外机散热清洗有完善的实施记录（不少于2次/年） | 1.5 | 符合1.5，不符合0 |  |  |  |
| 4、有完整的空调故障应急处理方案、保养程序和完整的安装使用验收记录，出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修 | 1.5 | 符合1.0，每发一处不符扣0.5 |  |  |  |
| 四 | 共用设施管理 | 4 |  |  |  |  |
| 1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、道路、楼道、大堂等公共区域照明完好 | 1 | 符合1.0，每发现一处不亮扣0.2 |  |  |  |
| 4、工业区范围的道路通畅，路面无破损 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 五 | 秩序及车辆管理 | 9 |  |  |  |  |
| 1、工业区基本实行封闭式管理，严格落实政府对“疫情”防控的相关措施 | 1 | 符合1.0，每有一起不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、有专业秩序维护队伍，实行24小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉工业区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责 | 2 | 符合2.0，秩序维护队伍无上岗证扣1.0，其它每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、综合工业区特点，制订安全防范措施，对货物(产品、设备)出门实行凭证通行制度 | 1 | 对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣0.2，未实行通行制度扣0.5 |  |  |  |
| 4、进出工业区各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、工业区内停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 6、室内停车场管理严格，出入有登记 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 7、非机动车辆有集中停放场地，充电、停放管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 8、危及人身安全处设有明显标志和防范措施 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 六 | 环境卫生管理 | 11 |  |  |  |  |
| 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站；上列设备位置固定、垃圾分类标识清晰、外观干净整洁无明显破损 | 2 | 符合2.0，未实行垃圾分类扣1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁 | 1 | 未实行责任制的扣0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣0.3，未实行标准化保洁的扣0.2 |  |  |  |
| 3、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀 | 1 | 每发现一处垃圾（含建筑垃圾）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，如在疫情期间未消杀或无消杀记录的扣1.0 |  |  |  |
| 4、对有毒、有害工业垃圾管理严格按规定分装，不得与其它垃圾混杂 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、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、共用玻璃窗等保持洁净；工业区内共用场地无纸屑、烟头等废弃物 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 7、工业区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患 | 2 | 符合2.0，发现一次环保部门下放整改通知扣 0.5，其它每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 七 | 绿化管理 | 3 |  |  |  |  |
| 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、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 | 1 | 长势不好扣1.0，每发现一处不符合扣0.1 |  |  |  |
| 3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 八 | 精神文明建设 | 3 |  |  |  |  |
| 1、项目管理单位组建了党的基层组织并开展活动 | 1 | 项目管理单位组建党基层组织并开展活动0.5；开展园区党建开展活动0.5 |  |  |  |
| 2、全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守工业区的各项管理规定；设有学习宣传园地，宣传工业区管理、卫生、治安、消防等方面的知识； | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、园区内未发生重大违纪违法案件 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 九 | 管理效益 | 4 |  |  |  |  |
| 1、物业管理服务费用收缴率98％以上 | 2 | 每降低1个百分点扣0.5 |  |  |  |
| 2、提供有偿服务，开展多种经营 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、本工业区物业管理经营状况 | 1 | 盈利1.0，持平0.5，亏损0 |  |  |  |
| **总计** | | **100** |  |  |  |  |

**特别说明：**

**申报2024年武汉市物业管理示范工业区的项目分两类：**

1、工业区内含空调系统的项目考评总分为100分，示范达标分数为94分以上（含94分）；

2、工业区不含空调系统的项目考评总分为95分，示范达标分数为89分以上（含89分）。