

武汉市物业管理协会文件

武物协〔2024〕17号

关于“2021年度武汉市物业管理示范项目” 复评工作的通知

各区工作委员会、各专业委员会、会员单位：

根据《武汉市物业管理示范项目评选实施办法》第七条规定，市物协拟对2021年度荣获“武汉市物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）”称号的项目开展复评工作，复评意见为“不合格”的，由武汉市物业管理协会撤销其“武汉市物业管理示范项目”称号并在网上公布。请各区工作委员会协助做好本辖区内2021年示范项目复评工作。

复评工作具体安排如下：

一、复评申报和时间安排

1、**申报时间：**8月1日-8月23日。申报单位需在8月23日前将《2021年度武汉市物业管理示范项目复检申报表》

（一式三份）报区工作委员会，8月31日前由区工作委员会集中报市协会秘书处。

2、复评时间：11月中下旬（具体时间另行通知）。市协会将组织复评专家组对申报复评的项目进行现场考评。

二、复评申报项目

1、2021年度武汉市物业管理示范住宅小区（包含前期物业管理项目）；

2、2021年度武汉市物业管理示范大厦；

3、2021年度武汉市物业管理示范工业园（区）。

三、复评申报条件

1、申报项目必须是已获得“2021年度武汉市物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）”称号的项目，且物业管理单位未发生变更。

2、此次示范项目复评采取自愿申报原则，复评合格，继续保持荣誉称号，复评不合格，取消其荣誉称号；未申报的项目则视为自动放弃，取消其荣誉称号。

3、凡申报项目或项目经理被列入武汉市房管局物业管理企业信用信息（警示信息）或被武汉市房管局列入2022年、2023年度住宅不满意小区及各区倒数排名的项目，不予以受理申报。

四、各区工作委员会配合事项

1、将此通知转发至本辖区 2021 年度荣获物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）项目的管理单位；

2、请各区工作委员会到区局物业科查询本区申报复评项目的备案合同，核对其物业服务合同是否在有效期内，且项目的管理单位是否有变更等信息。

3、受理《2021 年度武汉市物业管理示范项目复评申报表》并给予意见，于 8 月 31 日前集中报市协会秘书处。

五、复评标准

2021 年武汉市物业管理示范项目复评标准按照《2021 年武汉市物业管理示范住宅小区、大厦、工业区标准及评分细则》实施。其中，住宅小区、大厦复评综合评分在 88 分（含 88 分）以上的项目方可继续保持荣誉称号；工业区（含空调总分 100 分）综合评分在 88 分（含 88 分）以上、（不含空调总分 95 分）综合评分在 83 分（含 83 分）以上的项目方可继续保持荣誉称号。

六、联系方式

协会地址：武汉市江岸区高雄路 88 号写字楼 1207 室

联系人：王碧君 电话：85499016

附件：

1、《2021 年度武汉市物业管理示范住宅小区复检申报

表》

2、《2021 年度武汉市物业管理示范住宅小区（前期）
复检申报表》

3、《2021 年度武汉市物业管理示范大厦复检申报表》

4、《2021 年度武汉市物业管理示范工业区复检申报表》



附件 1:

2021 年度武汉市物业管理示范住宅小区 复检申报表

住宅小区名称: _____

复检申报日期: _____

管理单位名称: _____ (章)

说 明

- 一、 本表由申报复检的管理单位填写，一式三份；
- 二、 表格内不敷填写，可另加附页；
- 三、 应当如实填写，不得作假。

住 宅 小 区 名 称					
地 址				邮 编	
管 理 单 位			联 系 人		电 话
是否成立业主委员会		是 ☐ 否 ☐			
业主委员会成立时间			负 责 人		电 话
武汉市物业管理示范住宅小区取得的时间					
管 理 单 位 自 检 概 述					
区 工 作 委 员 会 审 核 意 见					

复检验收总分	
复检验收小组意见	
复检验收小组 组长意见	
市协会意见	

2021 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、已办理承接查验手续：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、	2	符合 2.0，每发现一处不完好、			

	涂料等装饰材料无脱落、无污迹		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	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			

	理方案、有演练、有记录		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；制订消防应急预案并演练，有详细记录可追溯	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	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	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			

	方案并落实；非机动车无单元门内外、楼道停放、充电问题。		元楼内非机动车充电扣 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			
	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坏、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				
	1、坚持党建引领，成立党组织、开	2	项目管理单位组建了党的基			

	展志愿服务活动，建立三方联动机制		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				
	1、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				

附件 2:

2021 年度武汉市物业管理示范住宅小区 (前期)

复检申报表

住宅小区名称: _____

复检申报日期: _____

管理单位名称: _____ (章)

说 明

- 一、 本表由申报复检的管理单位填写，一式三份；
- 二、 表格内不敷填写，可另加附页；
- 三、 应当如实填写，不得作假。

住 宅 小 区 名 称					
地 址				邮 编	
管 理 单 位			联 系 人		电 话
是否成立业主委员会		是 ☐ 否 ☐			
业主委员会成立时间			负 责 人		电 话
武汉市物业管理示范住宅小区取得的时间					
管 理 单 位 自 检 概 述					
区 工 作 委 员 会 审 核 意 见					

复检验收总分	
复检验收小组意见	
复检验收小组 组长意见	
市协会意见	

2021 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、已办理承接查验手续：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、该项目物业管理持证（含经	2	该项目物业负责人无上岗证			

	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		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	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	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	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扣 2.0			

	外、楼道停放、充电问题					
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			
	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坏、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				
	1、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				
	1、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				

附件 3:

2021 年度武汉市物业管理示范大厦

复检申报表

大 厦 名 称: _____

复检申报日期: _____

管理单位名称: _____ (章)

说 明

- 一、 本表由申报复检的管理单位填写，一式三份；
- 二、 表格内不敷填写，可另加附页；
- 三、 应当如实填写，不得作假。

大 厦 名 称					
地 址				邮 编	
管 理 单 位		联 系 人		电 话	
是否成立业主委员会	是 ☐ 否 ☐				
业主委员会成立时间		负 责 人		电 话	
武 汉 市 物 业 管 理 示 范 大 厦 取 得 的 时 间					
管 理 单 位 自 检 概 述					
区 工 作 委 员 会 审 核 意 见					

复检验收总分	
复检验收小组意见	
复检验收小组 组长意见	
市协会意见	

2021 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、已办理承接查验手续：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、该项目物业管理持证（含经济类中级以上、物业管理师、项目经理	1	该项目物业负责人无上岗证书扣 1.0			

	证)上岗;员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范,作风严谨					
	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 0.1，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、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	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预案，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	无应急预案扣 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、消毒；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	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	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	1	未实行责任制的扣0.5，无			

	洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁		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			
	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、楼梯扶栏、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	项目管理单位组建基层党组织并开展活动 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				
	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				

附件 4:

2021 年度武汉市物业管理示范 工业区复检申报表

工业 区 名称: _____

复检申报日期: _____

管理单位名称: _____ (章)

说 明

- 一、 本表由申报复检的管理单位填写，一式三份；
- 二、 表格内不敷填写，可另加附页；
- 三、 应当如实填写，不得作假。

工 业 区 名 称					
地 址				邮 编	
管 理 单 位		联 系 人		电 话	
业主委员会成立时间		负 责 人		电 话	
是否成立业主委员会	是 ☐ 否 ☐				
武 汉 市 物 业 管 理 示 范 工 业 园 取 得 的 时 间					
管 理 单 位 自 检 概 述					
区 工 作 委 员 会 审 核 意 见					

复检验收总分	
复检验收小组意见	
复检验收小组 组长意见	
市协会意见	

2021 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、已办理承接查验手续：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 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	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，			

	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		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				
	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，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	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	0.2	每发现一处不符合扣 0.2			

全, 通风、照明及附属设施完好, 轿厢、井道、机房保持整洁					
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、消毒; 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	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	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			
	4、对有毒、有害工业垃圾管理严格按照规定分装，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 2021 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，复评达标分数为 88 分以上（含 88 分）；
- 2、工业区不含空调系统的项目考评总分为 95 分，复评达标分数为 83 分以上（含 83 分）。