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

1. 本表由申报复检的管理单位填写，一式三份；
2. 表格内不敷填写，可另加附页；
3. 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、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 | 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** |  |  |  |  |