

武汉市物业管理协会文件

武物协【2024】16号

关于组织 2024 年武汉市物业管理示范项目 评选工作的通知

各区工作委员会、各专业委员会、会员单位：

随着物业管理行业的快速发展，本着树立一批优秀物业管理项目典型、提高全市物业管理服务水平的目的，武汉市物业管理协会 2024 年继续在全市开展“武汉市物业管理示范项目”评选工作。

现将《武汉市物业管理示范项目评选实施办法》（简称《办法》）下发给各单位，请各区工作委员会按照《办法》规定，组织好本辖区项目申报和预检等工作。

2024 年度考评工作安排如下：

一、申报和考评时间安排

1、申报时间：5 月 13 日-6 月 7 日。申报单位需在 6 月 7

日前将《武汉市物业管理示范项目申报表》报市协会；

2、预检时间：9月9日-9月16日。由区工作委员会组织专班进行预检，提出整改意见，淘汰不具备条件项目，并在9月27日前向市协会提交建议列入市考评项目的名单，名单提交后只减不增；

3、考评时间：10月14日-10月31日。市协会将组织考评专家组对列入市考评项目进行现场考评。

二、申报项目

1、武汉市住宅小区物业管理项目（包含前期物业管理项目）；

2、武汉市大厦（含办公楼、写字楼）物业管理项目；

3、武汉市工业园（区）物业管理项目。

三、申报基本条件

1、申报单位必须是协会会员单位。

2、申报项目须符合城市规划建设要求，配套设施齐全，已于2023年1月1日前取得“武汉市建设工程竣工备案证”并签订物业服务合同（合同截止期限不早于2024年底，且签订日期在2023年1月1日前并交付使用）。

3、申报示范项目的住宅小区建筑面积在8万平方米以上、写字楼（含办公楼）在3万平方米以上且非住宅建筑面积占95%以上，工业园（区）建筑面积在3万平方米以上。

4、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）的或被武汉市房管局列入 2023 年度住宅十差不满意小区及各区排名靠后小区的项目，不受理申报。

5、需提供开发建设单位或业主委员会（含单一业主）与物业管理单位签订物业服务合同，方可参评。

6、符合《武汉市物业管理示范项目评选实施办法》规定的要求。

四、申报联系方式

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、《武汉市物业管理示范项目评选实施办法》

2、《武汉市物业管理示范项目申报表》



主题词：2024 物业管理示范项目 评选

抄报：市房管局、各区房管局

武汉市物业管理协会秘书处

2024 年 5 月 11 日印发

(共印 20 份)

附件 1:

武汉市物业管理示范项目评选实施办法

第一条 武汉市物业管理示范项目（小区、大厦、工业区，下同）评选活动在武汉市住房保障和房屋管理局的指导下进行，武汉市物业管理协会具体组织评选工作。

第二条 由武汉市物业管理协会从武汉市范围内选聘物业管理专家组成评选委员会（包括现场考评组）并一次授权，负责市示范项目的评选工作，提出本年度市示范项目推荐意见，由武汉市物业管理协会会长办公会议审定通过并公示。

第三条 武汉市物业管理示范项目的评选标准参考住房和城乡建设部《全国物业管理示范项目标准及评分细则》，其中，住宅类按此“标准”综合评分在 92 分以上，大厦类按此“标准”综合评分在 94 分以上，工业区类（含空调）按此“标准”综合评分在 94 分以上、工业区类（不含空调）按此“标准”综合评分在 89 分以上的项目方可入围武汉市物业管理示范项目。最终考评结果以总分由高到低排序，按本年度确定的示范项目数额取相应名次，并由武汉市物业管理协会授予武汉市物业管理示范项目称号。

第四条 市示范项目评选审定后，由武汉市物业管理协会将评选结果在网上公示。公示期间收到署名举报投诉并查证属实的，一律不予通过并取消该项目所在企业下一年度申报评选市示范项目的资格。

第五条 武汉市物业管理示范项目评选原则上每年一次。一个年

度内，一个企业可推荐两个不同类型项目（小区、大厦、工业区，均可）申报武汉市物业管理示范项目，但最多不能超过两个项目。

第六条 获评武汉市物业管理示范项目后，被列入武汉市住房保障和房屋管理局物业管理企业信用信息（警示信息）的，由武汉市物业管理协会撤消其“武汉市物业管理示范项目”称号并在网上公布。

第七条 获评的武汉市物业管理示范项目三年后要接受市物业管理协会的复评，复评意见为“不合格”的，由武汉市物业管理协会撤消其“武汉市物业管理示范项目”称号并在网上公布。

第八条 获评的武汉市物业管理优秀示范项目愿意申报湖北省示范项目的，由企业自行向湖北省物业服务和管理协会提出申请。

第九条 企业从2023年1月1日起至申报之日前有下列行为之一的，不予受理该企业的市示范项目申报：

（一）聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动的；

（二）将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的；

（三）专项维修资金筹集不到位或违规使用的；

（四）擅自改变物业管理用房用途的；

（五）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

（六）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地、损害业主共同利益的；

(七) 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的；

(八) 物业服务合同终止时，不按照规定移交物业管理用房和有关资料的；

(九) 与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的；

(十) 不履行物业服务合同，业主投诉较多，经查证属实的；

(十一) 发生重大（安全）责任事故的。

(十二) 有较大社会负面影响（有效投诉、媒体曝光）的。

(十三) 其他违反物业管理法律法规的行为。

第十条 从 2023 年 1 月 1 日起至申报之日前，申报项目或项目经理有列入武汉市住房保障和房屋管理局物业管理企业信用信息（企业扣分 20 分以上、管理项目有警示信息）或被列入 2023 年度住宅小区各区倒数排名的项目，不予受理该项目或项目经理所任职项目的市示范项目申报。

第十一条 被武汉市物业管理协会一次授权评选委员会委员（包括现场考评组成员）被署名举报并查证属实的，由武汉市物业管理协会撤消其委员（或成员）资格，三年内不得再次聘用。

第十二条 本办法由武汉市物业管理协会秘书处负责解释。

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

申报日期：2024 年 月 日

项目名称		总建筑面积 (m ²)	
项目管理单位 (公章)		物 业 类 型	<input type="checkbox"/> 小区 <input type="checkbox"/> 小区(前期) <input type="checkbox"/> 大厦 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 公开招投标 <input type="checkbox"/> 权属人邀请招投标 <input type="checkbox"/> 自建自管 <input type="checkbox"/> 其它		
小区业委会状况	<input type="checkbox"/> 已建立 <input type="checkbox"/> 未建立	与业委会订立合同	<input type="checkbox"/> 已订立 <input type="checkbox"/> 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_____

- 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、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；制订消防应急预案并演练，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	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			

	外、楼道停放、充电问题。		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			

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、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、该项目物业管理持证（含经 济类中级以上、物业管理师、项目经	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			

	理证)上岗;员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范,作风严谨		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	2	符合2.0,未按规定设置0;按规定设置,但不整齐或有破			

	隐患或破损		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、遮阳篷等	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				

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、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、项目经理证）上岗；员工统一着装，佩戴明显	1	该项目物业负责人无上岗证书扣 1.0			

	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	3	符合 3.0, 大厦外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣		

	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		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，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	1	未实行责任制的扣 0.5，无专职清洁人员和责任范围的			

	化清洁保洁		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共利益, 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				

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、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，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、	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			

	无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象		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，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、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者	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，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，每发一处不符合扣 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、	1	符合 1.0，不符合 0			

	停放管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁					
	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；贮存、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）。