

## 一、项目概况：

为创造一个安全、舒适、文明、和谐的生活环境，成都市新都区人民政府新都街道办事处拟采用公开招标方式，确定一名合法供应商提供先锋花园及马超小区物业管理服务。马超小区位于新都区新都街道桂水路 46 号，为多层住宅小区，建筑面积 35092 m<sup>2</sup>，住宅面积 31248 m<sup>2</sup>，共 8 栋，34 个单元，住宅房屋总套数 320 套，出入口 1 个，地面停车位 70 个，地下停车位 0 个，非机动车棚 1 个。先锋花园位于新都区新都街道将军东街 56 号，为高层住宅小区，总容积率 3.02%，绿化率 31.2%，建筑面积 136509.61 m<sup>2</sup>，住宅面积 119619.36 m<sup>2</sup>，共 11 栋，20 个单元，住宅房屋总套数 1448 套，40 部电梯，出入口 1 个，地面停车位 316 个，地下停车位 316 个，住宅非机动车位（地下）1199 个。本次政府采购项目共 1 个包件，服务期限 3 年，合同一年一签。

## ★二、服务内容（按招标文件 6.1 内容进行承诺）：

### 马超小区物业管理服务

1.物业管理区域内共用部位及共用设施设备运行和维修养护管理，对小区围栏、天然气表箱、文体设施等金属类硬件每半年刷一次防锈漆；2.物业管理区域内装饰装修管理；3.物业管理区域内公共秩序维护管理；4.物业管理区域内环境卫生维护管理；5.物业管理区域内绿化养护管理；6.监控 28 个的维护保养；7.消防的维护保养；8.物业管理区域内社区文化建设管理；9.化粪池 2 个清掏消毒；10.共用部位及共用设施能耗费的支付；11.变压器 1 台强检（55kVA）、避雷设施、高低压柜各 1 台、配电箱 1 台的检测和维护；12.其他按相关文件及物业管理条例，属于物业管理服务范围的其他工作。

### 先锋花园物业管理服务

1. 物业管理区域内共用部位及共用设施设备运行和维修养护管理，对小区围栏、天然气表箱、文体设施等金属类硬件每半年刷一次防锈漆；2.物业管理区域内装饰装

修管理；3.物业管理区域内公共秩序维护管理；4.物业管理区域内环境卫生维护管理；5.物业管理区域内绿化养护管理；6.监控 90 个的维护保养；7.消防的维护保养（消防泵房 1 间，消防水池 200 方）；8.电梯 40 部的维护保养及年检；9.物业管理区域内社区文化建设管理；10.化粪池 3 个清掏消毒；11.共用部位及共用设施能耗费的支付；12.变压器 7 台强检（T1:800KVA,T2:400KVA,T3:400KVA,T4:400KVA,T6:400KVA,T7:1000KVA）、避雷设施、高压柜 9 台、低压柜 17 台、配电箱 110 台、发电机柜 2 台的检测和维护；13.其他按相关文件及物业管理条例，属于物业管理服务范围的其他工作。

### ★三、服务要求（按招标文件 6.1 内容进行承诺）：

#### 马超小区物业管理服务

**1.综合服务要求**

**1.1 客户服务场所要求**（1）有客户服务中心，配备必要的办公设施、设备。（2）公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目标准、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。（3）客户服务中心工作时间至少 8 小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。（4）公示有 24 小时服务电话。

**1.2 人员要求**（1）实行项目经理责任制。（2）综合维修岗位人员具有特种设备操作证。（3）从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。（4）项目物业服务中心配备有客户服务。

**1.3 制度**（1）有便民服务指南内容的业主手册、业主台账。（2）有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。（3）有公共部位及共用设施设备维修保养、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度；有突发公共事件应急预案；有培训、考核制度；有物业服务工作记录。

**1.4 档案**（1）有物业服务档案管理制度，有消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。（2）项目档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。（3）有档案资料柜、档案管理人员。（4）应用物业服务电子软件管理信息、基础资料、维修保养资料。

**1.5 标识**（1）重点部

位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。

(2) 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。(3) 房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。

**1.6 客户服务** (1) 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况。(2) 对重要物业服务事项应在主要出入口、各单元门内以书面形式告知。(3) 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。(4) 对水、电等报修按双方约定时间到达现场处置，有报修、维修记录。(5) 业主或使用人提出的意见、建议以及投诉在 2 个工作日内回复；投诉回访率不低于 80%，并作好记录。(6) 每年组织 1 次满意度调查，客户满意率不低于 75%。(7) 有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识、有小区犬只花名册。(8) 公共卫生间能正常使用，卫生间内的残疾人无障碍设施使用良好，无侵占、损坏现象。

**1.7 专项委托服务管理** (1) 接受委托，提供邮件代收，水电气、网络开通办理手续及费用代缴服务。(2) 重要节日进行节日氛围营造。(3) 签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。(4) 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。(5) 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。(6) 对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

## **2.共用部位及共用设施设备运行和维修养护管理要求(包含且不限于以下内容)**

**2.1 综合管理** (1) 有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。(2) 共用设施设备运行中属于急修范围内，应在 20 分钟内组织到场维修。(3) 每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划。(4) 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。(5) 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。(6) 设备机房每月清洁 1 次，保持整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；配备有符合规定的消防器材及专用工具，完好有效。设施设备标识标牌齐全。张贴或悬挂相关制度、证书。记录齐全、完整。(7) 对小区围栏、天然气表箱、文体设施等金属类硬件每半年刷一次防锈漆。(8) 运行、检查、维修养护记录应每月归档。(9)

共用部位及共用设施能耗费。**2.2 共用部位** (1) 建筑部件 1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。2) 每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。3) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。(2) 附属构筑物 1) 每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。2) 每半月检查 1 次雨、污水管井等。3) 每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。4) 每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。5) 每年检测 1 次防雷装置。

**2.3 共用设施设备** (1) **排水系统**：有防汛预案，每年至少组织 1 次演练。提供防汛物资清单（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。污水泵：每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。化粪池：每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。(2) **楼内照明**：楼内照明：每日巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 3 日内修复。楼外照明：每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 5 日内修复。每半月调整 1 次时间控制器。应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修。低压柜：每日巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全。低压配电箱和线路：每月检查 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。控制柜：每半月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。电缆进出线和开关标识准确。变电站高低压电缆沟无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。根据采购人时间要求，服务期内对内部核算电能表进行 1 次检验，路灯、楼道灯完好率应不低于 85%。(3) **安全防范系统**：①**物防**：外露管道等易攀

爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。应安装单元防盗安全门。物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。落实专人对各类物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患，设置非机动车停放区域。

②**技防**：报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。红外对射探测器：每周做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。摄像头：每月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。

③**消防**：检查消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。在出入口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。对以下消防设施，应每日进行检查：火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。与有资质的消防维保单位签订消防维保合同。有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 2 次消防安全培训。每年对业主至少有 2 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。

(4) **水景及游乐设施**：启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，

保证用电安全。使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。有安全警示标识。每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。

**3.装饰装修管理要求：**（1）有装饰装修管理服务制度。（2）有装饰装修管理档案，并提供档案管理制度。（3）与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。（4）装饰装修期每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及属地村（社区）。（5）委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在一周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

**4.公共秩序维护管理要求：**（1）出入口有专人 24 小时值守。（2）对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，有巡查记录。（3）有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记，并在方案中提供管理制度。（4）对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序。（5）有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理，并在方案中提供管理制度。（6）安防控制室设专人 24 小时值守（7）每年开展 1 次专项治安应急预案演练。（8）每年开展 1 次突发公共安全卫生事件应急预案演练。（9）备勤人员 24 小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的 20%。（10）每半年组织物管人员和保安人员开展 1 次安全防范教育培训。（11）有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全，有出租房屋公示栏。

**5.环境卫生维护管理要求：**（1）生活垃圾的收集、清运有垃圾收集容器。每周至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 3 次/3 日）。蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 3 次/日。垃圾中转站保持密闭和外围整洁。垃圾清运车外观整洁。（2）物业共用部分清洁公共场所每日清扫 2 次，楼道、楼梯每日清扫 1 次，无明显垃圾和杂物堆积、乱张贴、乱涂画，并在方案中提供楼道堵塞清理方案。每周擦拭 1 次

楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次，楼外道路无积水、无明显垃圾；每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等。水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。

**6.绿化养护管理要求：**（1）有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。（2）根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥 1 次至 2 次；灌木每年施肥 1 次至 2 次；地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。（3）根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。（4）乔木每年冬季修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 4 次；草坪夏季每月至少修剪 2 次，全年至少修剪 12 次。（5）每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数。绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 2 小时内清理干净。草坪无明显裸土。

**7.社区文化建设管理要求：**（1）有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新 1 次。（2）每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识，并在方案中提供宣传教育流程图。（3）每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。（4）有关关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。（5）社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

先锋花园物业管理服务

**1. 综合服务要求 1.1 客户服务场所要求**（1）有客户服务中心，配备必要的办

公设施、设备。(2)公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息,物业服务事项、服务标准、收费项目标准、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。提供特约服务的,应公示服务项目、服务标准及收费标准。

(3)客户服务中心工作时间至少8小时值班,其它时间物业管理区域内有值班人员。

(4)公示有24小时服务电话。**1.2 人员要求**(1)实行项目经理责任制。(2)综合维修岗位人员具有特种设备操作证。(3)从业人员统一着装,佩戴标志,规范服务,语言文明,主动、热情。(4)项目物业服务中心配备有客户服务。

**1.3 制度**(1)有便民服务指南内容的业主手册、业主台账。(2)有双方签订规范的(前期)物业服务合同,合同权利义务关系明确。(3)有公共部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度;有突发公共事件应急预案;有培训、考核制度;有物业服务工作记录。

**1.4 档案**(1)有物业服务档案管理制度,有消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。(2)项目档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。(3)有档案资料柜、档案管理人员。(4)应用物业服务电子软件管理信息、基础资料、维修养护资料。

**1.5 标识**(1)重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。

(2)有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。(3)房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。

**1.6 客户服务**(1)每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况。(2)对重要物业服务事项应在主要出入口、各单元门内以书面形式告知。(3)对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为,应劝阻并报告相关行政主管部门。(4)对水、电等报修按双方约定时间到达现场处置,有报修、维修记录。

(5)业主或使用人提出的意见、建议以及投诉在2个工作日内回复;投诉回访率不低于80%,并作好记录。(6)每年组织1次满意度调查,客户满意率不低于75%。

(7)有宠物管理制度与措施,设置宠物管理标识、有小区犬只花名册。(8)公共卫生间能正常使用,卫生间内的残疾人无障碍设施使用良好,无



侵占、损坏现象。**1.7 专项委托服务管理**（1）接受委托，提供邮件代收，水电气、网络开通办理手续及费用代缴服务。（2）重要节日进行节日氛围营造。（3）签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。（4）专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。（5）专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。（6）对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

**2.共用部位及共用设施设备运行和维修养护管理要求（包含但不限于以下内容）**

**2.1 综合管理**（1）有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。（2）共用设施设备运行中属于急修范围内，应在 20 分钟内组织到场维修。（3）每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划。（4）特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。（5）雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。（6）设备机房每月清洁 1 次，保持整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；配备有符合规定的消防器材及专用工具，完好有效。设施设备标识标牌齐全。张贴或悬挂相关制度、证书。记录齐全、完整。（7）对小区围栏、天然气表箱、文体设施等金属类硬件每半年刷一次防锈漆。（8）运行、检查、维修养护记录应每月归档。（9）共用部位及共用设施能耗费。

**2.2 共用部位**（1）建筑部件 1）每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。2）每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。3）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。（2）附属构筑物 1）每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。2）每半月检查 1 次雨、污水管井等。3）每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。4）每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。5）每年检测 1 次防雷装置。

**2.3 共用设施设备**（1）**供水系统**：每半年应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，水质符合要求。每日巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。（2）**排水系统**：有防汛

预案，每年至少组织 1 次演练。提供防汛物资清单（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。污水泵：每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。化粪池：每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。（3）**楼内照明**：楼内照明：每日巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 3 日内修复。楼外照明：每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 5 日内修复。每半月调整 1 次时间控制器。应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修。低压柜：每日巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全。低压配电箱和线路：每月检查 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。控制柜：每半月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。电缆进出线和开关标识准确。变电站高低压电缆沟无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。根据采购人时间要求，服务期内对内部核算电能表进行 1 次检验，路灯、楼道灯完好率应不低于 85%。

（4）**安全防范系统**：①**物防**：外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。应安装单元防盗安全门。物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。落实专人对各类物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患，设置非机动车停放区域。②**技防**：报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。红外对射探测器：每周做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。摄像头：

每月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。

楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。

门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。

③**消防**：检查消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。在出入口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。对以下消防设施，应每日进行检查：火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。与有资质的消防维保单位签订消防维保合同。有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 2 次消防安全培训。每年对业主至少有 2 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。

**(5) 电梯**：电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。每年

至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每年演练 1 次。发生电梯困人时应及时采取措施，物业服务人员应按与维保单位双方约定时间到达现场。

**(6) 水景及游乐设施：**启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。有安全警示标识。每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。

**3. 装饰装修管理要求：**(1) 有装饰装修管理服务制度。(2) 有装饰装修管理档案，并提供档案管理制度。(3) 与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。(4) 装饰装修期每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及属地村（社区）。(5) 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在一周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

**4. 公共秩序维护管理要求：**(1) 出入口有专人 24 小时值守。(2) 对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，有巡查记录。(3) 有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记，并在方案中提供管理制度。(4) 对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序。(5) 有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理，并在方案中提供管理制度。(6) 安防控制室设专人 24 小时值守。(7) 每年开展 1 次专项治安应急预案演练。(8) 每年开展 1 次突发公共安全卫生事件应急预案演练。(9) 备勤人员 24 小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的 20%。(10) 每半年组织物管人员和保安人员开展 1 次安全防范教育培训。(11) 有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全，有出租房屋公示栏。

**5. 环境卫生维护管理要求：**(1) 生活垃圾的收集、清运有垃圾收集容器。每周至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 3 次/3 日）。蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，

周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于3次/日。垃圾中转站保持密闭和外围整洁。垃圾清运车外观整洁。（2）物业共用部分清洁公共场所每日清扫2次，楼道、楼梯每日清扫1次，无明显垃圾和杂物堆积、乱张贴、乱涂画，并在方案中提供楼道堵塞清理方案。每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次，楼外道路无积水、无明显垃圾；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。

**6.绿化养护管理要求：**（1）有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。（2）根据植物生长情况施肥，乔木每2年施肥1次至2次；灌木每年施肥1次至2次；地被和草坪植物每年施肥2次至3次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。（3）根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。（4）乔木每年冬季修剪1次；灌木每年生长季节和冬季修剪1次；绿篱每年至少修剪4次；草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪12次。（5）每年全面除草3次，重点绿地增加除草次数。绿化作业产生的垃圾应在作业完成后2小时内清理干净。草坪无明显裸土。

**7.社区文化建设管理要求：**（1）有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。（2）每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识，并在方案中提供宣传教育流程图。（3）每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。（4）有关爱空巢老人、残障人士等

公益活动，小区有义工组织。（5）社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

★四、人员配置（1、按招标文件 6.1 内容进行承诺；2、供应商投标时须按要求提供人员配置表中要求的部分人员须持有的相关证件的复印件以及相关人员身份证复印件。）

岗位	人数	配置说明
项目经理	1	项目管理的第一责任人，负责项目的全面工作。具备 3 年及以上类似物业管理项目的项目经理工作经验（提供加盖投标人单位公章的其作为物业管理项目的项目经理的时间证明材料复印件，并包含姓名、身份证号。），具有大专及以上学历（提供学历证书复印件）和全国物业管理企业经理证书或物业管理项目经理证书（提供证书复印件及身份证复印件）
客户服务	2	负责小区物业管理服务综合工作。（按招标文件 6.1 内容进行承诺）

综合维修人员 (含电梯管理人员)	2	<p>1、负责小区内土建、给排水、弱电、电梯管理及其他设施设备维修维护工作。</p> <p>2、其中一人具有有效的特种设备操作证(低压电工和高压电工),提供证书复印件。</p> <p>3、其中一人具有有效的特种设备安全管理人员证(项目代号:A4)或特种设备安全管理和作业人员证(项目代号:A),提供证书复印件。</p> <p>4、并提共2人身份证复印件</p>
保洁	14	负责小区环境卫生清扫、维护、垃圾清运等,其中外场地4人,楼道卫生7人,垃圾清运3人。(按招标文件6.1内容进行承诺)
绿化员	2	<p>负责小区绿化养护管理。</p> <p>具有绿化工或花卉工、园艺工等证书(提供相关证书复印件及身份证复印件)</p>
秩序维护员	16	<p>其中秩序维护队长1人,维护员5人,安防控制室1人,大门(监控室)4人,巡逻5人。</p> <p>其中至少2人具有有效的职业资格证书[中级工:消防设施操作员或建(构)筑物消防员证],提供证书复印件及所有人员身份证复印件</p>
总计	37	

说明:(1)所有人员根据项目实际情况统筹安排。(2)本项目配备人员男士60周岁以下,女士50周岁以下。(3)投标人投标时须提供以上(项目经理、综合维修人员(含

电梯管理人员)、绿化员、秩序维护员人员)身份证复印及相关证书复印件。(4) 供应商须承诺:中标后持证人派驻现场的固定人员,不得随意更换人员,以便于采购人管理。(5) 为保障小区物业服务质量,供应商配备所有人员均严格按照上述年龄,进场时提交身份证复印件由采购人审核,无甲方同意不得随意更换人员,本项目人员严格按照《中华人民共和国劳动法》签订劳动合同,不得聘用退休人员,中标后签订合同前提交配备人员劳动合同由采购人审核。

**★五、其他要求:** (1、按招标文件 6.1 内容进行承诺;2、按招标文件要求填写分项报价明细表,分项报价明细表格式自拟)

(1) 遵守采购人的工作守则,应按招标人要求坚守岗位,履职尽责到位。因中标人失职而造成招标人损失的,采购人有权要求中标人赔偿损失。对失职、违规或不服从指挥的,中标人应及时加以整改。(2) 按照工作需要,中标人需要做到服务区域全覆盖。(3) 中标人必须严格遵守国家、省、市有关劳动法规和保险条例。(4) 投标文件中须提供针对本项目的服务方案,内容包含且不限于本项目概况分析及现场描述、环境维护和绿化养护方案、内部管理制度、秩序维护方案、丰富社区文化加强与业主沟通的具体措施、应急措施方案等。(5) 投标报价中人员工资不得低于 2022 年《成都市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》中项目所在地最低工资标准,员工社保(包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险)单位缴纳按照项目所在地缴纳标准执行,需包含项目管理费(办公耗材、通讯费、指示牌、节假日装饰、公共宣传费)、共用设施设备日常能耗费[参照小区目前运作情况,电梯用电(参照小区现缴纳居民用电电价 0.53 元/度,每部电梯功率 8 千瓦/小时,每天耗电量按 3 小时测算)、监控中心与消防中心及二次供水设备用电(参照小区现缴纳居民用电电价 0.53 元/度,每个月耗电量 3500 度测算)、公共照明及其他用电(参照小区现缴纳居民用电电价 0.53 元/度,每个月耗电量 3800 度测算)、保洁(含公厕)及绿化用水)、综合维修日常维护费[电梯维保费(在分项报价明细表中列明每部电梯维保年单价)、电梯年检费(1 栋 2 部电梯 18 层,2 栋 2 部电梯 18 层,3 栋 4 部电梯 17 层,4 栋 4 部电梯



17层,5栋4部电梯17层,6栋4部电梯17层,7栋4部电梯17层,8栋4部电梯18层,9栋4部电梯18层,10栋4部电梯16层,11栋4部电梯16层 按照川发改价格【2019】175号《关于调整我省特种设备检验检测收费标准的通知》中电梯检验检测收费标准为准,每部电梯643.5元+[ (总层数+负一楼)-5]\*64.35元计算,在分项报价中列明每栋楼的费用明细)、二次供水清洗检测(水箱3个,共132.5立方)、化粪池清理维护(化粪池5个,每个70立方)、消防维保(按照单价金额×建筑面积计算,需在分项报价中列明单价金额)、避雷检测(避雷设施分布66个点位,按川发改价格〔2011〕805号文件附件中防雷装置检测项目收费标准80元一个点位计算)、变压器强检(单价金额×功率计算,在分项报价中列明单价金额)、员工工作服费用、工具耗材费(含绿篱机、剪草机、高枝剪、割灌机、绿化用油等)。投标人应按上述要求逐一系列明分项明细报价,如未按招标文件要求填写分项报价明细表(分项报价明细表格式自拟),则视为未实质性响应。分项报价明细表中,供应商投标单项价格明显低于市场成本价,需由供应商提供相应证明材料及情况说明。如供应商拟实际派遣人员依法依规享受优惠或减免等政策,包括但不限于工资、社保等,供应商须提供本项目拟配备享受政策人员的身份证、相应政策文件、优惠或减免证明材料(回款凭证,且回款凭证必须符合现行政策)、情况说明,且与投标文件中提供的拟实际派遣人员信息一致,如未提供则视为未享受该政策。供应商税费根据公司增值税税率填写,并明确增值税税率,小规模纳税人须提供税务部门相关证明材料,若未提供不予认可。如供应商依法依规享受税收优惠或减免政策,供应商须提供相应政策文件、税务部门税收优惠或减免证明材料(若享受特殊人员税收减免,应提供回款凭证)、情况说明,如未提供则视为未享受该政策,本项目停车费(含车位服务费)及公共收益由街道办、社区、供应商协商处理,此费用不得在本次投标报价中扣减。”(6)投标人投标时配备的相关持证人员与中标后实际选派的相关人员一致,除人员因突发意外不能到岗,提供相应情况说明且采购人同意后,可派具有相同证件人员替代。但投标文件配备持证人员与实际选派人员不一致比例低于70%,采购人有权拒签合同。(7)合同执行过程中,承包人选派的持证上岗人员须与合同签订时

指派的人员一致，若需出现更换人员，须及时上报采购人，经采购人同意认可方可更换，采购人未认可情况下更换项目经理的罚款 20000 元/次，更换其他持证人员的罚款 10000 元/人/次，且采购人有权终止与承包人的服务合同。

**★六、投标人针对本项目制定项目服务方案（说明：投标人按下列要求提供服务方案）：**

（1）综合服务方案应当包括：“档案管理”“客服服务”2项内容。（2）共用部位及共用设施设备运行和维修养护管理方案应当包括：“共用部位巡查”“共用设施设备运行和维修养护”2项内容。（3）装饰装修管理方案应当包括：“装修管理服务制度”“管理流程”2项内容。（4）公共秩序维护管理方案应当包括：“安全事故防范”“机动车及非机动车行驶和停放”“小区治安巡逻”“外来人员管理制度”“大宗物品进出管理制度”5项内容。（5）环境维护方案应当包括：“日常保洁细则”“化粪池及雨污水井定期检查清掏和疏通”“生活垃圾收集、清运”“楼道堵塞清理方案”，4项内容，且有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。（6）绿化养护管理方案应当包括：“小区树木、花草日常养护”“季节性维护”2项内容。（7）社区文化建设方案应当包括：“社区文化活动计划”“文明宣传教育流程图”“社区文化组织”3项内容。（8）应急措施方案应当包括：“本项目范围突然断水、断电的应急措施”“业主与使用人自用部位排水设施阻塞的应急措施”“雨、污水管及排水管网阻塞的应急措施”“消防应急措施（包含安全疏散路线指导图，灭火和应急疏散预案）”“治安应急措施”“突发公共卫生事件应急措施”6项内容。

**★七、商务要求（按招标文件 6.1 内容进行承诺）：**

（一）付款方式及付款时间:

1、预付款：中标通知书发出后，5个工作日内签订合同、备案，并收到中标人开具的合法票据后预付合同价的 40%，预付款的扣回方式分 4 次按季同等比例。

2、进度款：本项目物业公共服务费采用季度结算方式支付（扣除已支付的部分），

按照《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》，根据甲方对乙方作出的考评结果结算，第一季度支付金额为合同价的 15% 减去考评扣款，支付服务费时，中标人须递交拨付服务费的票据。

本项目物业服务费采用季度结算方式支付（扣除已支付的部分），按照《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》，根据甲方对乙方作出的考评结果结算，第二季度支付金额为合同价的 15% 减去考评扣款，支付服务费时，中标人须递交拨付服务费的票据。

本项目物业服务费采用季度结算方式支付（扣除已支付的部分），按照《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》，根据甲方对乙方作出的考评结果结算，第三季度支付金额为合同价的 15% 减去考评扣款，支付服务费时，中标人须递交拨付服务费的票据。

本项目物业服务费采用季度结算方式支付（扣除已支付的部分），按照《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》，根据甲方对乙方作出的考评结果结算，第四季度支付金额为合同价的 15% 减去考评扣款，支付服务费时，中标人须递交拨付服务费的票据。

（二）物业费不含保修期内的维保费用和保修期满后共用设施设备的大修、中修及整体更换（2000 元以上）。

（三）按包干制收费模式，盈亏均由物业公司承担，员工最低工资标准不得低于当地政府相关部门公布的最低工资标准。

（四）履约方式及履约时间：服务期限共三年，合同一年一签。承诺合同签订生效之日起 10 日内，自带机具、办公用品及人员服装等工作必备物品、人员进场，物业用房的装饰装修符合正常办公需求，并履行应尽合同义务。

八、实施地点：先锋花园及马超小区。

### ★九、违约责任（按招标文件 6.1 内容进行承诺）：

1、双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证合同的正常履行。

2、如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购方造成损失或侵害，包括但不限于采购方本身的财产损失、由此而导致的采购方对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

#### ★十、验收办法及标准（按招标文件 6.1 内容进行承诺）：

1、验收办法：中标人与采购人参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求以及新都街道办事处《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》进行验收。

##### 2、验收标准：

一是按国家有关规定、招标文件的服务要求、中标人的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

二是根据《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》对供应商的服务质量进行验收考核，对供应商企业考核最终月考核在 1 年内连续 2 个月扣分均在 15 分以上或 1 年内累计 3 个月扣分均在 15 分以上，街办可终止执行合同。

1、考核结果实行百分制，考核内容包括：根据物业服务合同的服务内容与服务质量标准细化分值，涉及综合服务（15分），共用部位及共用设施设备运行和维修保养（30分），装饰装修管理（10分），公共秩序维护（15分），环境卫生维护（10分），绿化养护（10分），社区文化建设（5分），居民满意度（5分）；重大安全隐患（专项 100 分）。对于合同中约定的考核指标体系中按月（包括小于月周期的）工作的内容根据考核指标按月进行考核；对于考核指标体系中大于月度周期的工作内容、物业管理相关制度、预案、流程等内容，以及满意度调查等按季度进行考核；对于涉及重大安全隐患的内容根据需要进行不定期专项考核。按月考核的扣分记在当月考核结果中，按季考核的扣分和专项考核的扣分平均分摊到该季度各月考核结果中。

2、对于考核中发现的各类问题，第三方组织建立台账，由领导小组办公室下达限期整改通知书，督促物业服务企业、具有牵头管理责任的村（社区）限期整改以

及协调相关部门处理，物业服务企业、具有牵头管理责任的村（社区）拒不整改或整改不到位的，第三方组织按考核指标进行加倍扣分，直至该考核项目分值扣完，若该考核项目分值扣完仍拒不整改或整改不到位的，由领导小组办公室进行通报。

3、第三方组织按照《新都街道农集区物业管理服务月度考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区物业管理服务季度考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区安全隐患考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区物业服务管理考核评分表（村（社区））》进行考核打分，并按照考核周期，及时将考核表签章后上交至领导小组办公室。

4、街办对物业服务企业考核结果运用：

（1）街办对物业服务企业考核按月进行考核，分值为100分，分两部分实行扣分扣款制。

第一部分为第三方组织考核扣分扣款。以月总考核扣分结果计算当月物业费的扣款金额，具体采取以下方式计算：

①总考核扣分不大于5分时，每扣1分扣除当月物业费的0.25%；

②总考核扣分大于5分，小于等于10分时，在办法（1）的基础上，对考核扣分大于5分的部分，每扣1分扣除当月物业费的0.8%；

③总考核扣分大于10分，小于等于15分时，在办法（2）的基础上，对考核扣分大于10分的部分，每扣1分扣除当月物业费的1.5%；

④总考核扣分大于15分，小于等于20分时，在办法（3）的基础上，对考核扣分大于15分的部分，每扣1分扣除当月物业费的2%。

第二部分为领导小组、领导小组办公室通报扣分扣款。

领导小组、领导小组办公室检查中，对物业服务企业未按合同履行、造成负面影响等情况被通报的，领导小组、领导小组办公室通报每次扣5分；区级部门通报、媒体曝光每次扣10分；市级及以上部门通报、媒体曝光每次扣20分。每月通报扣减分按1000元/分标准，在当月物业费中进行扣除。

(2) 对物业服务企业考核最终月考核扣分为第一部分第三方组织扣分与第二部分领导小组、领导小组办公室通报扣分之和，若对物业服务企业考核最终月考核在 1 年内连续 2 个月扣分均在 15 分以上或 1 年内累计 3 个月扣分均在 15 分以上，街办可终止执行合同。

示例：若某月第三方组织考核扣 11 分，领导小组办公室通报扣 5 分，则该月最终考核扣分为 16 分。

附件 1.《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》

附件 2.新都街道农集区物业管理服务月度考核评分表（物业服务企业）

附件 3.新都街道农集区物业管理服务季度考核评分表（物业服务企业）

附件 4.新都街道农集区安全隐患考核评分表（物业服务企业）

## 成都市新都区人民政府新都街道办事处 关于农民集中居住区物业服务管理的考核 办 法

各村（社区）、小区物业：

为切实提升街道辖区农民集中居住区（以下简称农集区）物业服务质量，提高小区居民生活品质和幸福指数，现结合街道实际，制定本物业管理考核办法。

**第一条** 本办法适用于新都街道辖区内农集区（含公租房）物业服务管理的考核。考核对象包括农集区的物业服务企业与具有牵头管理责任的村（社区）。

**第二条** 由街道办事处主要领导任组长，分管领导任副组长，街道社区服务科、党群办、综合办、综协办、社区治理办等职能科室、村（社区）负责人为成员成立新都街办农集区物业服务管理考核工作领导小组（以下简称领导小组），负责统筹协调辖区内物业服务管理考核工作。

领导小组下设办公室（以下简称领导小组办公室），办公室与社区服务科合署办公，由社区服务科分管领导兼任办公室主任、由社区服务科负责人兼任办公室副主任。

办公室主要职责：在领导小组的领导下组织协调农集区物业服务管理考核相关事宜。

**第三条** 在领导小组的领导下，由街办委托第三方组织对辖区内的农集区物业服务企业和具有牵头管理责任的村（社区）进行考核。

**第四条** 在党建引领下，农集区具有牵头管理责任的村（社区）承担以下主要管理职责：

依托街办安全专家、三方机构对农集区开展安全风险评估；开展辖区农集区常态化巡查，督促检查物业服务企业落实物业服务合同，对发现的问题建立台账，并督促物业服务企业限期整改以及协调相关部门处理；负责落实上级地方人民政府依法采取的应急措施，指导物业服务企业开展相关应对工作，牵头建立应急队伍；搭建平台着力化解矛盾纠纷，实现“小事不出小区，大事不出社区”；定期开展各类文化活动，对村（居）民进行普法、禁毒等精神文明宣传教育，开展心理辅导试点，做好出租房屋管理。

**第五条** 考核方法

（一）街办农集区物业服务管理考核工作，分为第三方组织执行的考核和领导小组、领导小组办公室组织的不定期检查。第三方组织采用定期和专项检查等方式对物业服务企业的服务、具有牵头管理责任的村（社区）在农集区物业服务管理等方面的工作进行考核评价。领导小组、领导小组办公室组织的不定期检查主要对物业服务企业、具有牵头管理责任的村（社区）在农集区物业服务管理等工作中存在的问题进行检查并对典型问题进行通报。

（二）第三方组织对物业服务内容采用按月和按季度周期考核，对涉及到具有重大安全隐患的内容采用专项考核，考核结果实行百分制。第三方组织对具有牵头管理责任的村（社区）的物业服务管理等工作按年度周期考核，考核结果实行百分制。

（三）街办对物业服务企业考核内容：根据物业服务合同的服务内容与服务质量标准细化分值，涉及综合服务（15分），共用部位及共用设施设备运行和维修养护（30分），装饰装修管理（10分），公共秩序维护（15分），环境卫生维护（10分），绿化养护（10分），社区文化建设（5分），居民满意度（5分）；重大安全隐患（专项100分）。对于合同中约定的考核指标体系中按月（包括小于月周期的）工作的内容根据考核指标按月进行考核；对于考核指标体系中大于月度周期的工作内容、物业管理相关制度、预案、流程等内容，以及满意度调查等按季度进行考核；对于涉及重大安全隐患的内容根据需要进行不定期专项考核。按月考核的扣分记在当月考核结果中，按季考核的扣分和专项考核的扣分平均分摊到该季度各月考核结果中。

（四）街办对具有牵头管理责任的村（社区）考核内容：常态化巡查与监督（30分），党建引领、居民自治（20分），矛盾纠纷调处（30分），宣传文化活动（20分）。



第六条 对于考核中发现的各类问题，第三方组织建立台账，由领导小组办公室下达限期整改通知书，督促物业服务企业、具有牵头管理责任的村（社区）限期整改以及协调相关部门处理，物业服务企业、具有牵头管理责任的村（社区）拒不整改或整改不到位的，第三方组织按考核指标进行逐次加倍扣分，直至该考核项目分值扣完，若该考核项目分值扣完仍拒不整改或整改不到位的，由领导小组办公室进行通报。

第七条 第三方组织按照《新都街道农集区物业管理服务月度考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区物业管理服务季度考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区安全隐患考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区物业服务管理考核评分表（村（社区））》进行考核打分，并按照考核周期，及时将考核表签章后上交至领导小组办公室。

#### 第八条 街办对物业服务企业考核结果运用

（一）街办对物业服务企业考核按月进行考核，分值为 100 分，分两部分实行扣分扣款制。

**第一部分为第三方组织考核扣分扣款。**以月总考核扣分结果计算当月物业费的扣款金额，具体采取以下方式计算：

- （1）总考核扣分不大于 5 分时，每扣 1 分扣除当月物业费的 0.25%；
- （2）总考核扣分大于 5 分，小于等于 10 分时，在办法（1）的基础上，对考核扣分大于 5 分的部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 0.8%；
- （3）总考核扣分大于 10 分，小于等于 15 分时，在办法（2）的基础上，对考核扣分大于 10 分的部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 1.5%；
- （4）总考核扣分大于 15 分，小于等于 20 分时，在办法（3）的基础上，对考核扣分大于 15 分的部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 2%。

#### **第二部分为领导小组、领导小组办公室通报扣分扣款。**

领导小组、领导小组办公室检查中，对物业服务企业未按合同履行、造成负面影响等情况被通报的，领导小组、领导小组办公室通报每次扣 5 分；区级部门通报、媒体曝光每次扣 10 分；市级及以上部门通报、媒体曝光每次扣 20 分。每月通报扣减分按 1000 元/分标准，在当月物业费中进行扣除。

（二）对物业服务企业考核最终月考核扣分为第一部分第三方组织扣分与第二部分领导小组、领导小组办公室通报扣分之总和，**若对物业服务企业考核最终月考核在 1 年内连续 2 个月扣分均在 15 分以上或 1 年内累计 3 个月扣分均在 15 分以上，街办可终止执行合同。**

示例：若某月第三方组织考核扣 11 分，领导小组办公室通报扣 5 分，则该月最终考核扣分为 16 分。

#### 第九条 对具有牵头管理责任的村（社区）考核结果的运用

综合具有牵头管理责任的村（社区）物业服务管理履职情况以及考核结果，给予村（社区）一定工作经费。根据第三方组织对村（社区）的考核结果，将村（社区）分为三等，一等 2 个名额，二等 4 个名额，三等 7 个名额。根据村（社区）在物业服务管理中的考核等级，结合村（社区）物业服务管理面积对其拨付社区治理专项工作经费。

专项工作经费专款专用，不得用于村（社区）治理业务以外的范围。

备注：对于受到市级、区级部门，领导小组、领导小组办公室通报表扬的具有牵头管理责任的村（社区）实施专项工作经费奖励，具体奖励金额由领导小组商讨决定。对受到市级、区级部门通报批评的具有牵头管理责任的村（社区），取消其该周期获得专项工作经费的资格。对于受到领导小组、领导小组办公室通报批评的具有牵头管理责任的村（社区），如第三方对其评价等级为一等、二等，则按第三等拨付专项工作经费；如第三方对其评价等级为三等，则取消其该周期获得专项工作经

费的资格。

第十条 本办法自发布之日起施行，原新都街办《关于进一步加强农民集中居住区物业服务管理实施意见》（新都街办发〔2020〕21号）同时废止。本办法未尽事宜由领导小组办公室负责解释。

附件

# 新都街道农集区物业服务管理月度考核评分表（物业服务企业）

（多层小区）

考核人员签字：

考核单位（盖章）：

考核日期：

考核项目及分值	考核项目	服务标准	分值	考核标准	考核扣分
综合服务 (4.2分)	客户服务场所	客户服务中心工作时间至少8小时值班，其他时间物业管理区域内有值班人员	0.6	不符合标准的，发现一次扣0.1分，直至扣完	
	客户服务	从业人员统一着装，干净整洁，佩戴明显标志，语言文明，主动、热情	0.6	不符合标准的，发现一次扣0.1分，直至扣完	

		对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，有报告相关行政主管部门的记录	0.6	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完	
		对水、电等报修按双方约定时间到达现场处置，并有报修、维修记录	0.6	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完	
		业主或使用人提出的意见、建议以及投诉应在 2 个工作日内回复，投诉回复率不低于 80%，并做好记录	0.6	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完	
		公共卫生间能正常使用，卫生间内的残疾人无障碍设施使用良好，无侵占、损坏现象	0.6	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完	

	专项委托服务 管理	专项委托服务专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志	0.6	不符合标准的,发 现一次扣 0.1 分, 直至扣完	
共用部位 及共用设 施设备运 行和维修 养护( 21.6 分)	综合管理	共用设施设备运行中属于急修范围内,应在 20 分钟内组织到场维修	1.6	不符合标准的,发 现一起扣 0.2 分, 直至扣完	
		特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测	1.6	不符合标准的,发 现一起扣 0.2 分, 直至扣完	
		雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施	1.6	不符合标准的,发 现一起扣 0.2 分, 直至扣完	

	<p>设备机房每月清洁 1 次，保持整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；配备有符合规定的消防器材及专用工具，完好有效。设施设备标识标牌齐全。张贴或悬挂相关制度、证书。记录齐全、完整</p>	1.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
	<p>运行、检查、维修养护记录应每月归档</p>	1.6	不符合标准的，缺失一次扣 0.2 分，直至扣完	
共用部位	<p>共用部位每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。</p>	0.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
	<p>共用部位附属构筑物：每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。每半月检查 1 次雨、污水管井等。每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。</p>	1.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	

共用设施	排水系统：配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。污水泵：每周进行 1 次手动启动测试；	0.8	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完
	<p>楼内照明：每日巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；其它复杂故障 3 日内修复。楼外照明：每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；其它复杂故障 5 日内修复；每半月调整 1 次时间控制器。</p> <p>应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修。低压柜：每日巡视 1 次设备运行状况；低压配电箱和线路：每月检查 2 次设备运行状况；控制柜：每半月检查 1 次设备运行状况；发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。</p> <p>配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。变电站高低压电缆沟无积水。</p>	2	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完



	安全防范系统	<p>物防：外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。应安装单元防盗安全门。物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。落实专人对各类物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患</p>	2	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
		<p>技防：报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。红外对射探测器：每周做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。摄像头：每月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修</p>	2	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	

	<p>消防：消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。在出入口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。对以下消防设施，应每日进行检查：a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。与有资质的消防维保单位签订消防维保合同。有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 2 次消防安全培训。每年对业主至少有 2 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式</p>	3	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
--	---	---	----------------------	--

	水景及游乐设施	水景及游乐设施使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。有安全警示标识。每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患	1.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
装饰装修管理（3.2分）	装饰装修管理	装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及属地村（社区）	1.6	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
		装饰装修委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在一周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。	1.6	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
公共秩序维护（12分）	公共秩序维护	出入口有专人 24 小时值守	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	

		对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，有巡查记录	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
		有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
		对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
		有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	

		安防控制室设专人 24 小时值守	1.5	不符合标准的,发现一次扣 0.2 分,直至扣完	
		备勤人员 24 小时待岗,人数不得少于秩序维护人员的 20%	1.5	不符合标准的,发现一次扣 0.2 分,直至扣完	
		有租户管理制度,租户信息完善,配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全,有出租房屋公示栏	1.5	不符合标准的每项扣 0.3 分,直至扣完	
环境卫生 维护	生活垃圾的收集、清运	有垃圾收集容器	1	不符合标准的扣 1 分	

(9分)		每周至少清洗1次垃圾收集容器(夏季3次/3日)。蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
		垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3,周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站,清运频次不低于3次/日	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
		垃圾中转站保持密闭和外围整洁	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
		垃圾清运车外观整洁	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	

<p>物业共用部分 清洁</p>	<p>公共场所每日清扫 2 次，楼道、楼梯每日清扫 1 次，无明显垃圾和杂物堆积、乱张贴、乱涂画</p>	<p>1</p>	<p>不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完</p>	
	<p>每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施</p>	<p>1</p>	<p>不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完</p>	
	<p>楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次，楼外道路无积水、无明显垃圾；每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等</p>	<p>1</p>	<p>不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完</p>	
	<p>水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底</p>	<p>1</p>	<p>不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完</p>	

考核共计扣分：

被考核单位签字（盖章）

附件

## 新都街道农集区物业服务管理月度考核评分表（物业服务企业）

（高层小区）

考核人员签字：

考核单位（盖章）：

考核日期：

考核项目 及分值		服务标准	分值	考核标准	考核扣 分
综合服务 (5分)	客户服务场所	客户服务中心工作时间至少8小时值班，其他时间物业管理区域内有值班人员	0.7	不符合标准的，发 现一次扣0.1分， 直至扣完	



客户服务	从业人员统一着装，干净整洁，佩戴明显标志，语言文明，主动、热情	0.7	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完
	对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，有报告相关行政主管部门的记录	0.7	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完
	对水、电等报修按双方约定时间到达现场处置，并有报修、维修记录	0.8	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完
	业主或使用人提出的意见、建议以及投诉应在 2 个工作日内回复，投诉回复率不低于 80%，并做好记录	0.7	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完

		公共卫生间能正常使用，卫生间内的残疾人无障碍设施使用良好，无侵占、损坏现象	0.7	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完	
	专项委托服务管理	专项委托服务专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志	0.7	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完	
共用部位及共用设施设备运行和维修保养（20分）	综合管理	共用设施设备运行中属于急修范围内，应在 20 分钟内组织到场维修	1.6	不符合标准的，发现一起扣 0.2 分，直至扣完	
		特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测	1.6	不符合标准的，发现一起扣 0.2 分，直至扣完	

	雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施	1.6	不符合标准的,发现一起扣 0.2 分,直至扣完	
	设备机房每月清洁 1 次,保持整洁有序,室内无杂物;设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板;配备有符合规定的消防器材及专用工具,完好有效。设施设备标识标牌齐全。张贴或悬挂相关制度、证书。记录齐全、完整	1.6	不符合标准的每项扣 0.2 分,直至扣完	
	运行、检查、维修养护记录应每月归档	1.6	不符合标准的,缺失一次扣 0.2 分,直至扣完	
共用部位	共用部位每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。	0.6	不符合标准的每项扣 0.2 分,直至扣完	

	共用部位附属构筑物：每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。每半月检查 1 次雨、污水管井等。每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。	1.2	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
共用设施	供水系统：每日巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好	1	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
	排水系统：配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。污水泵：每周进行 1 次手动启动测试；	1	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	

		<p>楼内照明：每日巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；其它复杂故障 3 日内修复。楼外照明：每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；其它复杂故障 5 日内修复；每半月调整 1 次时间控制器。</p> <p>应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修。低压柜：每日巡视 1 次设备运行状况；低压配电箱和线路：每月检查 2 次设备运行状况；控制柜：每半月检查 1 次设备运行状况；发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。</p> <p>配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。变电站高低压电缆沟无积水。</p>	1	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
安全防范系统		<p>物防：外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。应安装单元防盗安全门。物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。落实专人对各类物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患</p>	2	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	

		<p>技防：报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。红外对射探测器：每周做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。摄像头：每月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修</p>	1.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
--	--	--	-----	----------------------	--

	<p>消防：消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。在出入口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。对以下消防设施，应每日进行检查：a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。与有资质的消防维保单位签订消防维保合同。有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 2 次消防安全培训。每年对业主至少有 2 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式</p>	1.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
--	---	-----	----------------------	--

	水景及游乐设施	水景及游乐设施使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。有安全警示标识。每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患	2	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
装饰装修管理（4 分）	装饰装修管理	装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及属地村（社区）	2	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
		装饰装修委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在一周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。	2	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
公共秩序维护（12 分）	公共秩序维护	出入口有专人 24 小时值守	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	



		对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，有巡查记录	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
		有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
		对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
		有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	

		安防控制室设专人 24 小时值守	1.5	不符合标准的,发现一次扣 0.2 分,直至扣完	
		备勤人员 24 小时待岗,人数不得少于秩序维护人员的 20%	1.5	不符合标准的,发现一次扣 0.2 分,直至扣完	
		有租户管理制度,租户信息完善,配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全,有出租房屋公示栏	1.5	不符合标准的每项扣 0.3 分,直至扣完	
环境卫生 维护	生活垃圾的收集、清运	有垃圾收集容器	1	不符合标准的扣 1 分	

(9分)	每周至少清洗1次垃圾收集容器(夏季3次/3日)。蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
	垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3,周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站,清运频次不低于3次/日	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
	垃圾中转站保持密闭和外围整洁	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
	垃圾清运车外观整洁	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	

<p>物业共用部分 清洁</p>	<p>公共场所每日清扫 2 次，楼道、楼梯每日清扫 1 次，无明显垃圾和杂物堆积、乱张贴、乱涂画</p>	<p>1</p>	<p>不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完</p>	
	<p>每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施</p>	<p>1</p>	<p>不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完</p>	
	<p>楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次，楼外道路无积水、无明显垃圾；每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等</p>	<p>1</p>	<p>不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完</p>	
	<p>水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底</p>	<p>1</p>	<p>不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完</p>	

考核共计扣分：

被考核单位签字（盖章）

附件

## 新都街道农集区物业服务管理季度考核评分表（物业服务企业）

（多层小区）

考核人员签字：

考核日期：

考核单位（盖章）：

考核项目及分值	考核内容	服务标准	服务标准 对应考核 分值	考核标准	考核扣分
综合服务（15.2分）	客户服务中心	有客户服务中心，配备必要的办公设施、设备	1	不符合标准，影响办公的， 每项扣 0.2 分，直至扣完	

		公示物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目标准、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准	1	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		对重要物业服务事项在主要出入口、各单元门内以书面形式告知	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		公示有 24 小时服务电话	0.6	不符合标准的扣 0.5 分	
	人员	实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备 1 名项目负责人。项目负责人持有相关职业资格证书	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		从业人员按照相关规定取得职业资格证书	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		项目物业服务中心配备有客户经理	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
	制度	有便民服务指南内容的业主手册、业主台账	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	

		有公共部位及共用设施设备维修维护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度；有突发公共事件应急预案；有培训、考核制度；有物业服务工作记录	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
	档案	有物业服务档案管理制度，有消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		项目档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便	0.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
		有档案资料柜、档案管理人员	0.6	不符合标准的每项扣 0.3 分，直至扣完	
		应用物业服务电子软件管理信息、基础资料、维修养护资料	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	

		有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
	客户服务	每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识、有园区犬只花名册	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		接受委托，提供邮件代收，水电气、网络开通办理手续及费用代缴服务	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		重要节日进行节日氛围营造	0.6	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
	专项委托 服务管理	签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书	0.6	不符合标准的，发现一起扣 0.1 分，直至扣完	



		对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录	0.6	不符合标准的，发现一起扣 0.1 分，直至扣完	
共用部位及共用设施设备运行和维修养护 (8.1分)	综合管理	有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案	1.8	不符合标准的扣 1.6 分	
		每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划	1.8	不符合标准的扣 1.6 分	
	共用部位	建筑部件：每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。每 2 个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等	1.8	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
		每年检测 1 次防雷装置	0.3	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
		共用设施	排水系统：有防汛预案，每年至少组织 1 次演练。排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。每季度养护 1 次。化粪池：每年清掏 1 次，发现异常及时清掏	1	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完

		楼内照明：每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全。每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。控制柜：每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。每年活化 1 次蓄电池；每 5 年检验 1 次内部核算电能表，路灯、楼道灯完好率应不低于 85%	1	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
	水景及游乐设施	启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。	0.4	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
装饰装修管理 (6分)	装饰装修管理	有装饰装修管理服务制度	2	不符合标准的扣 2 分	
		有装饰装修管理档案	2	不符合标准的扣 2 分	
		与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项	2	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
环境卫生维护 (1分)	物业共用部分清洁	有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录	1	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完	

绿化养护 (10分)	绿化养护	有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确 保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，草坪根据长势和土壤情况 适当增加灌溉次数	2	不符合标准的每项扣0.5 分，直至扣完	
		根据植物生长情况施肥，乔木每2年施肥1次至2次；灌木每年施肥1次至 2次；地被和草坪植物每年施肥2次至3次；花坛植物根据生长情况进行追 肥；尽量减少对化肥的依赖	2	不符合标准的每项扣0.5 分，直至扣完	
		根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况；并根据检查 结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象	2	不符合标准的每项扣0.5 分，直至扣完	
		乔木每年冬季修剪1次；灌木每年生长季节和冬季修剪1次；绿篱每年至少 修剪4次；草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪12次	2	不符合标准的每项扣0.5 分，直至扣完	
		每年全面除草3次，重点绿地增加除草次数。绿化作业产生的垃圾应在作业完 成后2小时内清理干净。草坪无明显裸土	2	不符合标准的每项扣0.5 分，直至扣完	

社区文化建设 (5分)	社区文化建设	有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次	1	不符合标准的每项扣0.5分，直至扣完	
		每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识	1	不符合标准的每项扣0.5分，直至扣完	
		每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求	1	不符合标准的扣1分	
		有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织	1	不符合标准的扣1分	
		社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全	1	不符合标准的扣1分	
居民满意度(5分)	居民满意度	开展居民满意度测评，分层抽样300户居民开展居民满意度(线上/线下)问卷调查	5	问卷调查不满意的每份扣0.2分，直至扣完	
培训与演练(8分)	培训	项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训24学时。	2		
		每半年组织物管人员和保安人员开展1次安全防范教育培训。	2	不符合标准的扣2分	
	演练	每半年组织1次有员工、业主或使用人参加的消防演练。	2		

	每年开展 1 次专项治安应急预案演练。	2		
			考核共计扣分：	
			被考核单位签字（盖章）	

附件

## 新都街道农集区物业服务管理季度考核评分表（物业服务企业）

（高层小区）

考核人员签字：  
考核单位（盖章）：

考核日期：

考核项目及分值	考核内容	服务标准	服务标准 对应考核 分值	考核标准	考核扣分
综合服务（15分）	客户服务场所	有客户服务中心，配备必要的办公设施、设备	0.6	不符合标准，影响办公的， 每项扣 0.2 分，直至扣完	
		公示物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目标准、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		对重要物业服务事项在主要出入口、各单元门内以书面形式告知	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		公示有 24 小时服务电话	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	

	人员	实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备 1 名项目负责人。项目负责人持有相关职业资格证书	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		从业人员按照相关规定取得职业资格证书	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		项目物业服务中心配备有客户经理	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
	制度	有便民服务指南内容的业主手册、业主台账	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		有公共部位及共用设施设备维修维护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度；有突发公共事件应急预案；有培训、考核制度；有物业服务工作记录	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
	档案	有物业服务档案管理制度，有消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		项目档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便	0.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	

		有档案资料柜、档案管理人员	0.6	不符合标准的每项扣 0.3 分，直至扣完	
		应用物业服务电子软件管理信息、基础资料、维修养护资料	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
	标识	重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
		房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显	0.6	不符合标准的每项扣 0.1 分，直至扣完	
	客户服务	每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		每年组织 1 次满意度调查，客户满意率不低于 75%	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识、有园区犬只花名册	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		接受委托，提供邮件代收，水电气、网络开通办理手续及费用代缴服务	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	



		重要节日进行节日氛围营造	0.6	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
	专项委托 服务管理	签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务	0.6	不符合标准的扣 0.6 分	
		专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的职业资格证书	0.6	不符合标准的，发现一起扣 0.1 分，直至扣完	
		对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录	0.6	不符合标准的，发现一起扣 0.1 分，直至扣完	
共用部位及共用设施设备运行和维修养护 (8分)	综合管理	有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案	1	不符合标准的扣 1 分	
		每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划	1	不符合标准的扣 1 分	
	共用部位	建筑部件：每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。每 2 个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等	1	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	

		每年检测 1 次防雷装置	0.2	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
	共用设施	供水系统：每半年至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，水质符合要求。	1	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
		排水系统：有防汛预案，每年至少组织 1 次演练。排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。每季度养护 1 次。化粪池：每年清掏 1 次，发现异常及时清掏	1	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
		楼内照明：每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全。每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。控制柜：每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。每年活化 1 次蓄电池；每 5 年检验 1 次内部核算电能表，路灯、楼道灯完好率应不低于 85%	0.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	

	<p>安全防范系统</p> <p>电梯</p>	<p>电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请；在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话；有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度；电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系；日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除；与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任；配备至少 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识；有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每年演练 1 次。发生电梯困人时应及时采取措施，物业服务人员应按与维保单位双方约定时间到达现场</p>	<p>1.8</p>	<p>不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完</p>	
--	-------------------------	--	------------	-----------------------------	--

	水景及游乐设施	启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。	0.4	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
装饰装修管理 (3分)	装饰装修管理	有装饰装修管理服务制度	1	不符合标准的扣 1 分	
		有装饰装修管理档案	1	不符合标准的扣 1 分	
		与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项	1	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
环境卫生维护 (1分)	物业共用部分清洁	有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录	1	不符合标准的，发现一次扣 0.1 分，直至扣完	
绿化养护 (8分)	绿化养护	有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数	1.6	不符合标准的每项扣 0.8 分，直至扣完	

		根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥 1 次至 2 次；灌木每年施肥 1 次至 2 次；地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖	1.6	不符合标准的每项扣 0.8 分，直至扣完	
		根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象	1.6	不符合标准的每项扣 0.8 分，直至扣完	
		乔木每年冬季修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 4 次；草坪夏季每月至少修剪 2 次，全年至少修剪 12 次	1.6	不符合标准的每项扣 0.8 分，直至扣完	
		每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数。绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 2 小时内清理干净。草坪无明显裸土	1.6	不符合标准的每项扣 0.8 分，直至扣完	
社区文化建设 (5分)	社区文化 建设	有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新 1 次	1	不符合标准的每项扣 0.5 分，直至扣完	
		每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识	1	不符合标准的每项扣 0.5 分，直至扣完	

		每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求	1	不符合标准的扣 1 分	
		有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织	1	不符合标准的扣 1 分	
		社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全	1	不符合标准的扣 1 分	
居民满意度 (4分)	居民满意度	每开展居民满意度测评，分层抽样 300 户居民开展居民满意度（线上/线下）问卷调查	4	问卷调查不满意的每份扣 0.2 分，直至扣完	
培训与演练(6分)	培训	项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训 24 学时。	1	不符合标准的扣 1 分	
		每半年组织物管人员和保安人员开展 1 次安全防范教育培训。	1	不符合标准的扣 1 分	
	演练	每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。	1	不符合标准的扣 1 分	
		每年组织 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。	1	不符合标准的扣 1 分	
		每年组织 1 次电梯突发事件或者事故的应急措施与救援演练。	1	不符合标准的扣 1 分	
		每年开展 1 次专项治理应急预案演练。	1	不符合标准的扣 1 分	

考核共计扣分：		
被考核单位签字（盖章）		

附件

## 新都街道农集区安全隐患考核评分表（物业服务企业）

（多层小区）

考核人员签字：

考核日期：

考核单位（盖章）：

考核项目	考核内容及分值	考核内容	服务标准	服务标准对应考核分值	考核标准	考核扣分

基础工作 (30分)	预案	有大型自然灾害应急预案。	2	针对性、可行性、反应性、有效性、完备性	
		有灭火和应急疏散预案。	2	针对性、可行性、反应性、有效性、完备性	
		有疫情防控应急预案。	2	时效性、针对性、可行性、反应性、有效性、完备性	
		有突发治安事件应急预案。	2	针对性、可行性、反应性、有效性、完备性	
	制度	有共用部位及共用设施设备维修养护、消防与安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。	1	制度完善，可行。各级责任清晰，流程规范。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。	
		有物业服务档案管理制度。	1	制度完善，可行。	
		员工安全教育培训制度。	1	制度完善，可行。	



		安全风险管控及事故隐患排查治理制度。	2	制度完善，可行。	
		有装饰装修管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。	1	制度完善，可行。	
		宠物管理制度。	1	制度完善，可行。	
	合同	与有资质的消防维保单位签订消防维保合同。	2		
		保险合同。公众责任险、雇主责任险、电梯险、财产险、工程险。	2	根据风险状况选择险种和保额	
	档案	有住户、房屋等基本档案内容。	1	档案完整。	
		有消防等设施设备的承接查验、运行、维修、养护档案资料。	1	档案完整。	
		有装饰装修管理档案	1	装修安全装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及属地村（社区）	
		建立共用设备设施台账和重大危险源（或重点风险部位）台账。	3	全面包括主要风险源。	

标识	在出入口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。	2	标识正确，无遗漏。	
	水景及游乐设施有安全警示标识。	1	标识正确，无遗漏。	
	(消杀防害)投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。	1	标识正确，无遗漏。	
记录	定期进行消杀灭害，有相关记录。	1	记录完整。	
	有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。	1	记录完整。	
	消防安全违法行为和火灾隐患，处置措施；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告等相关记录。	2	记录完整。	
	对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，有报告相关行政主管部门的记录。	2	记录完整。	
	防汛安全检查记录。	1	每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等、每年检测1次防雷装置	

		用电安全检查记录	1	楼内照明：每年检查 1 次电气安全。配电房锁具完好。变电站高低压电缆沟无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。	
		水景及游乐设施安全检查记录	1	水景及游乐设施启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。	
人员(6分)	人员	一个物业服务区域配备 1 名项目负责人和 1 名专(兼)职安全管理人员。	3	相关人员具有资质证书。	
		有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能。	3		
安全防范系统(40分)	安全防范系统运行情况	外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。	2		
		设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。	2		
		电瓶车充电、停放、使用安全。	2		

	应安装单元防盗安全门。正常可用。	2		
	电动车充电桩管理。	2		
	落实专人对各类物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。	2		
	报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。	2		
	红外对射探测器：每周做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。	2		
	图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。	2		
	摄像头：每月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。	2		
	楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。	2		
	门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。	2		
	技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。	2		

		消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。	2		
		对以下消防设施，每日进行检查：a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。	3		
		消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。	3		
		发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。	2		
		使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。	2		
		每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。	2		
公共秩	公共秩序维护执 行情况 ( 14	出入口有专人 24 小时值守	2		
序维护		对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，有巡查记录	2		
		有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记	2		

分)		对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序	2		
		有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理	2		
		安防控制室设专人 24 小时值守	2		
		备勤人员 24 小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的 20%	2		
安全文 化建设 ( 10 分)	安全文化建设执 行情况	每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、 食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、用气安全、环保及法律等知 识	10	每次 5 分。参与人数，活动内容。	
考核共计扣分：					
被考核单位签字（盖章）					

附件

## 新都街道农集区安全隐患考核评分表（物业服务企业）

（高层小区）

考核人员签字：

考核日期：

考核单位（盖章）：

考核项目及分值	考核内容	服务标准	服务标准对应考核分值	考核标准	考核扣分
基础工作	预案	有大型自然灾害应急预案。	1	针对性、可行性、反应性、有效性、完备性	

(35分)		有灭火和应急疏散预案。	1	针对性、可行性、反应性、有效性、完备性	
		有疫情防控应急预案。	1	时效性、针对性、可行性、反应性、有效性、完备性	
		有突发治安事件应急预案。	1	针对性、可行性、反应性、有效性、完备性	
		有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案。	1	针对性、可行性、反应性、有效性	
	制度	有共用部位及共用设施设备维修养护、消防与安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。	1	制度完善，可行。各级责任清晰，流程规范。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。	
		有物业服务档案管理制度。	1	制度完善，可行。	
		员工安全教育培训制度。	1	制度完善，可行。	
		安全风险管控及事故隐患排查治理制度。	1	制度完善，可行。	
		有装饰装修管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。	1	制度完善，可行。	
		宠物管理制度。	1	制度完善，可行。	



	有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。	1	制度完善，可行。	
合同	与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。	1	有合同，相关内容明确清晰。	
	与有资质的消防维保单位签订消防维保合同。	1	有合同，相关内容明确清晰。	
	保险合同。公众责任险、雇主责任险、电梯险、财产险、工程险。	1	根据风险状况选择险种和保额	
档案	有住户、房屋等基本档案内容。	1	档案完整。	
	有消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。	1	档案完整。	
	有电梯等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。	1	电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请	
	有装饰装修管理档案	1	装修安全装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；	

				拒不改正的，报告相关行政主管部门及属地村（社区）	
		建立共用设备设施台账和重大危险源（或重点风险部位）台账。	3	全面包括主要风险源。	
标识		在出入口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。	1	标识正确，无遗漏。	
		在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志。	1	标识正确，无遗漏。	
		在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。	1	标识正确，无遗漏。	
		水景及游乐设施有安全警示标识。	1	标识正确，无遗漏。	
		（消杀防害）投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。	1	标识正确，无遗漏。	

记录	定期进行消杀灭害，有相关记录。	1	记录完整。	
	有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。	1	记录完整。	
	消防安全违法行为和火灾隐患，处置措施；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告等相关记录。	1	记录完整。	
	电梯日常维护保养和定期检查中发现的问题应及处置记录。	1	记录完整。	
	对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，有报告相关行政主管部门的记录。	1	记录完整。	
	防汛安全检查记录。	1	每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等、每年检测 1 次防雷装置	
	用电安全检查记录	1	楼内照明：每年检查 1 次电气安全。配电房锁具完好。 变电站高低压电缆沟无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记	

				录对相关设备进行维护。	
		水景及游乐设施安全检查记录	1	水景及游乐设施启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。	
人员 (5分)	人员	一个物业服务区域配备 1 名项目负责人和 1 名专 ( 兼 ) 职安全管理人员。	2	相关人员具有资质证书。	
		配备至少 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。	2	相关人员具有资质证书。	
		有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识 and 技能。	1		
安全防范系统 (40分)	安全防范系统运行情况	外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。	2		
		设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。	1		
		电瓶车充电、停放、使用安全。	2		

	应安装单元防盗安全门。正常可用。	1		
	电动车充电桩管理。	2		
	落实专人对各类物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。	2		
	报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。	2		
	红外对射探测器：每周做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。	2		
	图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。	2		
	摄像头：每月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。	2		
	楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。	2		

	门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。	2		
	技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。	2		
	消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。	2		
	对以下消防设施，每日进行检查：a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。	2		
	消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。	2		
	发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。	2		
	电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。	2		
	发生电梯困人时应及时采取措施，物业服务人员应按与维保	2		

		单位双方约定时间到达现场。			
		使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。	2		
		每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。	2		
公共秩序 维护（10 分）	公共秩序维护 执行情况	出入口有专人 24 小时值守	2		
		对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，有巡查记录	2		
		有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记	1		
		对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序	1		
		有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理	1		
		安防控制室设专人 24 小时值守	2		
		备勤人员 24 小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的 20%	1		

安全文化建设 (10分)	安全文化建设执行情况	每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全(包括电梯安全)、用气安全、环保及法律等知识	10	每次 5 分。参与人数，活动内容。	
<b>考核共计扣分：</b>					
<b>被考核单位签字 ( 盖章 )</b>					