**徐泾镇明珠家园物业管理项目需求**

一、项目概况

1、物业慨况

1）本项目建造的物业类型为：联排别墅。

2）物业坐落位置：明珠路1919弄、泗沙路238弄、明珠路1699弄、明珠路1689弄、金字圩路585弄。

3）本项目的物业管理区域四至范围，东至明珠路围墙，西至庙港，南至胡家桥港，北至北青公路围墙（含5区停车场；不含1区和5区两栋综合楼、河道及泗沙路、徐祥路、金字圩路）。

4）项目面积：占地面积 327199 平方米；项目建筑面积 228559.8 平方米（其中住宅建筑面积为 219076 平方米）。

5）建筑物幢数：202栋，住宅套数：766套，配套停车位数：2007个。

6) 绿化用地66279.299㎡，其中集中绿地面积18920㎡。

2、主要设备设施

1）本项目规划建设机动车停车位总数： 2007个，其中：地上机动车停车位数量 2007 个。按照规划设计建造了非机动车停车位总数：394个。

2）电梯 0 台（其中 每 台 / 千瓦，合计功率 / 千瓦）

3）水泵房 0 处，其中 生活水泵 0 处，合计 0 台，（合计功率 / 千瓦）消防水泵 0 台（目前供水系统**未移交供水部门**）

4）小区有出入口 8 处，其中人车出入 8 处、人行出入 8 处、消防出入口 8 处。

5）监控系统

弱电设施：视频监控70个；电子围栏、车辆出入道闸系统（8套，一进一出为一套）。

弱电设施：视频监控系统；电子围栏、门禁出入系统、楼宇可视对讲系统、车辆出入道闸系统。

1. 收运与核算
2. 本项目物业管理费由政府财政支出，不向业主收费。
3. 本项目地面停车实行收支二条线管理，本小区所有公共收益的50%收入上缴财政，公共收益按时结转并公布（每季度第一个月）。投标企业必须做到账目清楚，收缴及时。

 （3）本项目有偿服务收费归物业服务企业，用于补充物业服务成本。

## 二、物业管理服务需求

（一）总体服务等级标准

 由投标企业依据物业服务成本，结合本企业经验与能力自行承诺，并按照上海《住宅物业管理服务规范》DB31/T 360-2020设定的内容，在投标文件中列明。

物业服务合同的履约双方根据本标准，采取协商方式确定相应的服务等级和具体内容，未涉及内容不受五级限制，并纳入物业服务合同中。

2、基本要求

建设单位、业主通过选聘的方式，委托物业服务企业 为住宅物业提供服务。

物业服务企业应依据物业服务合同的约定提供服务，并接受行政主管部门的监督、检查和指 导，包括：

物业管理区域内物业共用部位，共用设施设备及公共区域的使用管理及维修养护；

物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的保洁服务及卫生的管理；

物业管理区域内景观的养护和管理：

物业管理区域内公共秩序维护和管理：

物业管理区域内绿化养护和管理；

物业管理区域内车辆（机动车和非机动车行驶、停放和经营管理）：

供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

物业管理区域内日常安全巡查服务：

物业管理区域内维修、更新等费用的账务管理，物业档案资料的保管：

物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理；

业主入住时的交房、验房及相关书面告知和签字手续和办理。

3、服务人员

物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数姑应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

服务人员应当取得与本岗位相适应的专业资格证书。

注： 专业资格证书是指相关行政管理部门颁发或行业主管部门颁发的证书。

服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁；用语文明规范、耐心热情。

服务人员应基本掌握物业管理相关法律、法规和标准，熟悉所服务的物业管理区域的基本情况， 能正确、安全使用相关专用设备。

4、财务管理

物业服务企业应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行记账服务和财务管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。需要时，按需公布财务账目。

物业服务企业应按规定公布专项维修资金和公共收益的账目悄况。公共收益应按幢单独列账，按规定与约定进行结算。

5、服务设施

根据规定，住宅物业应按规划标准配嚣相应的物业服务企业用房（无条件的住宅物业，应指定地点进行接待和服务），作为物业服务企业的办公场所。

办公场所内应标识清楚，整洁有序，设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。

物业服务企业应配备充足的设施设备，满足开展物业服务所用。

6、服务信息

服务窗口醒目位置设置住 宅物业服务监督公示牌，用于公示：

物业服务合同 ；

办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准：

专项维修资金和公共收益的收支账目：

其他规定的信息。

住宅物业出入口配置服务铭牌，应包括下列内容：

住宅物业名称：

物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话；

项目经理照片、姓名：

服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和 24小时报修电话。

7、标识管理

物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识，包括： 电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号等引导指示牌和功能标识。

物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识。

物业管埋区域内的主要道路及停车场设施交通安全标识，主要路口设路标。

配置并在适当时使用“维修进行中”“ 小心地滑"，作业中”等临时性服务状态标识。

标识的图形符号应符合 GB / T 1000 1. l 的要求。消防与安全标识应符合 GB 2891 、GB 13 19 5 的要求。各类标识的格式 应统 一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目 、便利、协调、无涂改，文字规范，保持完好。

8、制度与档案管理

物业服务企业应根据住宅物业的特点，制定完善的物业管理方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法：

物业服务企业应当建立和保存下列档案和资料：

共有部分经营管理档案；

监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；

住宅装饰装修管理资料；

业主清册：

物业服务企业或者建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信疫盖等书面协议；

物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料。

9、承接查验和交接

新建住宅物业，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对住宅物业的共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。建设单位在办理物业承接验收手续时应当向物业服务企业移交以下资料：

（1）竣工总平面图 ，单体建筑、结构、设备竣工图 ，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（2）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（3）物业质址保修文件和物业使用说明文件：

（4）物业管理所必需的其他资料 。

（5）物业服务合同终止时，物业服务企业应按规定向建设单位或业主委员会移交下列资料和财物：

（6）物业服务期间形成的物业共用部分运行、维修、更新、改造和养护的有关资料；

公共收益的结余；

（7）采用酬金制计费方式的，产生的物业服务资金结余以及用物业服务资金购隍的财物；

（8）物业管理用房；

（9）应当移交的其他资料和财物 。

（二）基础要求

1、综合管理

（1） 基本服务

周一至周日每日提供不少 8小时的业务接待服务。

全天 24小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。

业主、使用人投诉报修的，电话回访率达到 100 % ，并留下回访记录。

急修项目2小时内到场处置。小区内设置接待办公地点的，应30分钟内到现场。

一般修理项目 3 天内修复（业主、使用人预约 、雨天筑淜可不受此限）。

采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的 70% 。

每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式 ，提高服务水准，提升住户的满意度。

制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度 ，建立业主或使用人房屋 装修档案｀装修所产生的噪音应符合 G B 3096 的要求 ，对不符合规定的行为、现象及时 劝阻、制止或报告。

（2）有偿服务

服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示 。

有特别要求的，可与业主、使用人签订专项协议。

服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务。

2、秩序维护服务

（1）人员要求

应配备秩序维护人员或专职安保人员负责住宅物业公共秩序的维护。

专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证。

自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书 ，持证上岗。

（2）管理要求

做好住宅物业公共秩序维护工作。

具有公共秩序维护措施及各类台账记录。

秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统 一工作服并佩戴 胸卡（胸牌）。

（3）基本服务

1) 出入管理

秩序维护服务的出入管理，应符合：

对住宅物业的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序：

封闭管理的住宅物业，应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩及拾荒 、乞讨人员随意进出住宅物业，并对大件物品进出小区进行记录。

2）巡视

秩序维护服务的日常巡视，应符合：

及时发现和快速处置住宅物业公共秩序维护管理中的问题；

遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。

3）技防

秩序维护服务的技防，应符合：

住宅物业内设有安防监控等技防设备的，应保持设备24小时运行 ；

发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；

监控影像资料、报警记录应当至少留存30 日备查 ，不得删改或扩散：

制定并实施应对突发事件的应急预案。

4）车辆管理

秩序维护服务的车辆管理，应符合：

制定住宅物业的车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等；

住宅物业的地面、立面应设置必要的导向标志 、限速标志 、限高标志等；

维护道路和场地使用的正常秩序 ，保待消防通道畅通 ；

充电设施的安装和使用 ，应符合的要求；

停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。

5 ）消防管理

秩序维护服务的消防管理，应符合：

制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护 、管理消防器材 ：

住宅物业内设有消防控制室的 ，管理要求应符合 GB 25506 的要求；

消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的要求；

建立消防档案并妥善保存，存档备查 。

3、清洁卫生服务

（1）人员要求

应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境清洁。

（2）管理要求

做好住宅物业公共环境的清洁工作 。

具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录。

保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（ 胸牌）。

（3）基本服务

1）共用部位

共用部位的清洁卫生服务 ，应做到：

走廊、门厅、大堂、楼梯消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况；

电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹 ：

楼梯扶手 、栏杆表面无 积灰、无蜘蛛网：

门、窗表面无积灰、无蜘蛛网；

灭／防火设 施表面无积灰、无蜘蛛网；

天花板、风／百叶口、公共灯具表面无积灰 、尤蜘蛛网；

平台屋顶定期清扫。

2）公共区域

公共区域的清洁卫生服务，应：

公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积；

停车场及车库地面干净，无积存污水和垃圾；

绿化带区域 ：无暴露垃圾。

3）垃圾桶与垃圾厢房

垃圾桶与垃圾厢房的设置，应：

垃圾箱桶分类设置，目视整洁；

垃圾厢房应定期清洗、冲刷，尤污水、垃圾溢出；

垃圾厢房表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；

设置必要的灭害措施。

垃圾收集与清运垃圾收集与清运 ，应：

生活垃圾分类收集，应按照 规定设立分类收集点，日产日清；

l/

4）临时垃圾应每日清理：

建筑装修垃圾应定点有序堆放。

5）消杀灭害消杀灭害，应：

定期对垃圾桶、垃圾房、污币水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害；

做好白蚁防治工作：

遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

4、绿化管理服务

（1）人员要求

应配备专职绿化人员负责住宅物业公共绿化的管理。

（2）管理要求

做好住宅物业公共绿化的管理工作。

具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。

绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

（3）基本服务

及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

5、共用部位和共用设施设备日常管理

（1）人员要求

应配备专职维修服务人员负责住宅物业共用部位、共用设施设备的运行维护。

维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。

（2）管理要求

建立符合法律法规规定、DG / T ] 08- 207 的要求，以及物业服务合同约定的标准化作业指导书。

建立设备设施维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内 容。

完善设备设施技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作。

加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施；有完备的培训等工作过程记录。

电梯、消防、技防等涉及人身 、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构进行维修和养护 。

维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

（3）基本服务

1）房屋基础部位

房屋基础部位的维护，应做到 ：

定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整 ；

主体结构安全，房屋外立面无破损：

屋面雨水、污水总管、出墙管畅通 、无堵塞。

2）共用部位

共用部位的维护，应做到：

大厅、楼梯电梯厅和楼道的门保持完好 ，配件齐全，安装牢固 ；

照明、应急照明灯具完好，开关完整 、无损：

楼道 、扶梯扶 手完好，台阶、踏步平整：

门窗、玻瑞等配件完好 ，开闭灵活。

3）公共区域

楼外公共区域的维护，应做到：

道路平整 ，路面无大面积沉陷或碎裂；

排水沟渠无阻碍、畅通；

交通标识清晰，照明效果良好；车位划线 合理 ；无安全隐患 ；

绿地水龙头出水正常；

花坛完整。

4）屋顶和平台

屋顶和平台的维护，应做到：

防水层无气服、碎裂；

隔热板无断裂、缺损；

屋顶平台排水沟畅通。

5）附属设施

附属设施的维护，应做到：

围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养：

门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；

室内外强弱电机房、管道井房 等设施设备完好，无安全隐患；

休闲椅、室外健身设施，应保证 器械、设施的安全使用（ 如需更换的除外），发现损坏立即修理。

6）景观设施

景观设施的维护，应做到：

景观小品设施外观完好，功能完好；

水景设施的水泵及水泵控制系统工作良 好，供电 线路控制保护系统完好；

无漏电隐患。

7）避雷设施

避雷设施的维护，应做到：

避雷装置外观完好，功能正常；

避雷接地装悝牢固，外观良好，安全可靠 ：

屋顶避雷装罚及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合

GB T 214 '.ll 的规范。

8）残疾人防护设施

残疾人防护设施的维护，应做到 ：

残疾人通道出入畅通：

通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患 。

9）电动充电设施

电动充电设施的维护，应做到：

基础设施安装牢固 ； 外观良好，安全可靠 ；

配隍的灭火设施数址符合现场实际 ，外观良好，安全有效。

10）人防设施

人防设施的维护，应做到：

人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常：

人防通风系统 试机正常，功能有效 ：

避难设施完好；

人防工程检查合格，应符合 GB 5013! 的要求。

6、风险管控和突发事件应对

（1）风险管控

建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动，购买公众责任险，降低风险，减少损失。

（2）预防管理

根据住宅物业特点，识别并制定可能发生的各类突发事件，并充分考虑到管理区域内孤寡老人、残疾 人、瘫痪病人等行动不便人员，制定相应的应急预案。内容包括但不限于：

——防爆；

——疫情：

——火灾；

——高空坠物（外墙墙面、花盆等）：

——严重设备事故包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄淜 、浸水等）；

——治 安；

——自然灾害。

物业服务企业应当按照应急预案，落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装 备，建立应急物资、装备的配备及其使用档案，并对应急物资、装备进行定期检测和维护，使其处于适用状态。

物业服务企业应制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练，保留预案演 练的相关记录。

物业服务企业应定期评审并修订应急预案，特别是发生应急情况 和预案演练后，包括： 人员的能力、预案的 有效性、物资装备的满足程度等：保留预案评 审等相关记录。

主出入口、服务窗口等公 共区域宜摆放供业主和使用人取阅防灾、抗灾、救灾的宣传资 料。

（3）突发事件应对

突发事件发生时，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作；

突发事件处置结束后，应当对应急预案实施情况进行总结评估，编制突发事件处置报告，并向业主或相关行政主管部门报告。

7、服务质量评价与改进

（1）服务质量管理

1）自查：从事物业服务的每位员工均应对所提供的服务实施自主检查，遇质量异常或者业主、使用人直接投诉时，应及时纠正，如系重大或特殊异常应立即报告上级主管人员 。

2）抽查：物业服务企业应实施常规例行和专项检查，发现间题，应及时组织落实整改措施。

3）督查：应定期的监督检查，包括： 业主、使用人意见征询和物业管理服务工作督查评定，并可采取电话联系、走访、恳谈会、间卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，与业主、使用人保待联系，征求意见。意见征询中发现的问题，应督促物业服务企业落实措施，及时整改，并对整改结果进行回访。

（2）客户满意度调查

1） 物业服务企业应主动接受业主、相关行政主管部门和行业协会等聘请的第三方服务机构的客户满意度调查，测评项目包括： 综合管理、秩序维护服务、环境卫生服务、绿化管理服务、共用部位和公共设施设备日常管理等方面。

2）客户满意度调查中发现的问题，应及时整改 ，并对整改结果进行回访。

（3）持续改进

物业服务企业应根据 11. 1 和 11. 2 的实施，改进服务质酰，提高满意率。

物业服务企业应待续改进管理制度和管理体系，确保 其适宜性、充分性和有效性。

1. 人员岗位要求

本项目需要物业服务人员若干，★本项目服务人员不少于74人。

配置如下：

1、综合管理

（1）项目经理：每周五天白天设岗，非设岗时段项目现场有指定负责人。

（2）周一至周日白天8小时接待服务。

1. 设备设施运行维护

周一至周日白天提供维修服务，夜间安排专人值班服务，水电急修维修不过夜。

1. 共用秩序服务

出入口24小时专人值班

巡逻每天不少于2次

应急情况有专人处理

1. 绿化按照服务标准安排专人管理服务

绿化定期保养修剪、绿化无缺损、无倒伏，无黄土裸露、无毁绿占绿，大型乔木修剪每年不少于1次。

1. 保洁

室内外环境有专人管理服务

垃圾分类收集、清运有专人管理。

1. 人员配置标准

（1）项目经理

1）身体要求：年龄：男性不超过60岁。

2）学历要求：大专及以上学历。

3）具有从事类似物业小区管理三年及以上管理经验。

4）具有相应岗位技能证书优先。

（2）客服接待人员

1）身体要求：身体健康，品貌端正。年龄：男性不超过60岁，女性不超过55岁。

2）学历要求：中专及以上学历。

3）熟悉电脑办公自动化系统熟练操作电脑。

4）具有相应岗位技能证书优先。

（3）一般员工

1）身体要求：年龄：男性，平均年龄不超过60岁，女性最大不超过55岁

2）学历要求：初中及以上学历。

3）具有相关岗位上岗证，保安岗位须提供无犯罪及其他不良记录。

 （4）其他条件

1）政治上可靠，无刑事犯罪及其他不良记录。

2）有上岗要求的岗位须具有相应岗位正书。

## 服务承诺与质量考核

1. 满意率调查
2. 依照上海市物业管理行业规范与服务承诺标准，组织服务满意率调查。

（2）服务满意率指标不低于90%。

（3）满意率调查由物业服务企业在业主委员会、居民委员会配合监督下进行

（4）满意率调查问卷参考如下：

 （ ） 年度 物业服务满意率调查表

 月

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 调查内容 | 请在以下打勾 |
| 非常满意 | 很满意 | 基本满意 | 不满意 | 很不满意 |
| 1 | 服务人员着装统一，挂牌上岗 |  |  |  |  |  |
| 2 | 服务人员态度文明，行为规范 |  |  |  |  |  |
| 3 | 物业收费标准明确，执行严格 |  |  |  |  |  |
| 4 | 设备设施定时保养、运行安全 |  |  |  |  |  |
| 5 | 业主报修反映及时，约时不误 |  |  |  |  |  |
| 6 | 环境卫生定时清扫，卫生达标 |  |  |  |  |  |
| 7 | 垃圾分类收集清运，制度落实 |  |  |  |  |  |
| 8 | 门卫、巡逻管理规范有序 |  |  |  |  |  |
| 9 | 道路交通与车辆停放有序疏导 |  |  |  |  |  |
| 10 | 绿化定时修剪养护，长势良好 |  |  |  |  |  |
| 问卷填写说明 |  有批评建议与对不满意与很不满意项请给予说明，以便分析改进 户室； 业户； 日期 月 日 |

1. 满意度调查

（1）满意度调查在业主、相关行政主管部门和行业协会等聘请的第三方服务机构

的客户满意度调查。测评项目包括： 综合管理、秩序维护服务、环境卫生服务、绿化管理服务、共用部位和公共设施设备日常管理等方面。

（2）调查问卷表式由第三方服务机构按照行业规范实施

3、客户满意（率）度调查中发现的问题，应及时整改 ，并对整改结果进行回访。

## 五、本项目物业管理服务成本包括：

1、物业服务人员的人员工资，包括基本工资、岗位工资等一切工资性收入。

2、人员福利包括人员社保、高温费、公休费以及其他必要的福利费用。

3、物业服务的行政办公费用，包括办公材料、通信杂费、公众责任保险、雇主责任保险等。

4、物业服务的各类耗材，包括保洁耗材、保安耗材、维修耗材等。

5、设备设施运行维护费；

6、设备设施运行能耗。

7、物业管理企业管理费与利润。

8、税金.

9、投标企业认为完成本项目服务多需要的其他必要费用。

10、本项目年度预算总价为6517927元，超出预算将不被接受。

11、本项目核算方式为包干制，合同期内费用不作调整。投标企业应充分考虑职工工资、福利等刚性调整因素。

 **六、本项目的其他要求**

1、物业服务人员聘用及人员变动，配备人员需报业主方备案。

2、本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，合同非主体部分经采购人确认可进行专业分包。

3、付款方法：按季支付。资金支付与考核分数挂钩。

4、服务期限自合同签订之日起一年。

5、★**中标供应商应当自开始保安服务之日起30日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函或提供《**自行招用保安员单位备案证明》**）**

6.供应商能力要求：通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证，并在认证有效期内的优先考虑。

附件1：徐泾镇物业管理日常考核表

|  |
| --- |
| 徐泾镇物业管理日常考核表 |
|  |
|  |
| **序号** | **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **考核结果（轻微不符合扣1分，严重不符全扣）** | **备注** |
| 1 | 物业综合管理 | 物业信息公开，物业管理档案健全完善。上墙公布办事制度、收费标准、营业执照、物业合同等材料 | 5分 |  |  |
| 2 | 物业监管平台按时维护，有小区各项应急预案，上级部门布置的各类检查和整改事项及时完成 | 5分 |  |  |
| 3 | 公共收益按时结转并公布（每季度第一个月） | 5分 |  |  |
| 4 | 业主投诉、报修及时处理，有书面记录。 | 5分 |  |  |
| 5 | 物业人员及各项服务内容按照合同配置 | 5分 |  |  |
| 6 | 保安服务 | 小区出入口、监控室24小时有人值守，外来人员和车辆进出有记录 | 5分 |  |  |
| 7 | 机动车、非机动车停放整齐有序，无飞线充电、无乱停车 | 5分 |  |  |
| 8 | 保安巡逻认真负责，发现情况及时上报处置 | 5分 |  |  |
| 9 | 保洁绿化服务 | 小区内各类垃圾及时清理，垃圾分类、清运工作处置规范，建筑垃圾定点堆放、及时清运 | 5分 |  |  |
| 10 | 公共部位保洁到位、整洁干净，无乱张贴、乱涂写、乱堆物、乱晾晒 | 5分 |  |  |
| 11 | 绿化定期保养修剪、绿化无缺损、无倒伏，无黄土裸露、无毁绿占绿 | 5分 |  |  |
| 12 | 设备保养维护 | 泵房、水箱、配电间、电梯等各类公共设施设备齐全，运行正常，有保养维修记录 | 5分 |  |  |
| 13 | 各类防汛、消防设施设备完好，有保养维修记录 | 5分 |  |  |
| 14 | 上报处置 | 及时制止、上报处置小区内新增违法搭建、破坏承重墙、破坏房屋外貌、群租、日租房、改变物业使用性质（居改非）、非法行医、雨污混管等各类损害公共利益和他人利益的行为 | 5分 |  |  |
| 15 | 一票否决 | 1、小区因物业公司原因出现重大事故、重大 群 体 事件。2、管理不力造成镇相关考核不达标的 | 30分 |  |  |
| 合计 |  |  | 100分 |  |  |
| 扣分与考核经费问题（每三个月的平均分为季度得分） |
| 1、 | 满90分，全额支付当期物业管理费； |  |
| 2、 | 80（含）以上不满90，考核费用减半后支付，即年度管理费的16.25%； |  |
| 3、 | 70（含）以上不满80，考核费用全扣后支付，即年度管理费的12.5%； |  |
| 4、 | 60（含）以上不满70，当季支付年度管理费的12.5%。可继续履约； |  |
| 5、 | 不满60分，考核不合格，启动重新采购流程。 |  |

**以上如有勘误，以住宅物业管理服务规范DB31/T 360-2020文件为准**