附件2

厦门市物业服务项目实地检查表

项目名称： 区 街道 社区居委会

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 表一（基本服务） | | | | | | 表二（设施设备） | 合计 |
| 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 小计 | 一 |
| 内容 | 基础服务 | 清洁卫生 | 绿化服务 | 公共秩序维护 | 共用部位 | 设施设备 | 有设施设备的项目以表一的分数占比40%，表二的分数占比60%，计算总得分 |
| 分值 | 30 | 25 | 10 | 25 | 10 | 100 | 100 | 100 |
| 得分 |  |  |  |  |  |  |  |  |

检查要求：请你单位对检查中发现的问题立即进行整改，并于接到本表15日内将整改情况以书面形式（加盖公司公章并附整改后照片）反馈我局。联系地址：厦门市厦禾路362号厦门市建设局14楼；联系电话：2204279，传真：2222639。

评分说明：

1.此表适用于厦门市物业服务项目的日常监督检查，附有表一、表二；

2.实地检查成绩按表一得分占比40%，表二得分占比60%计算分值，物业服务项目内未配置电梯、消防等设施设备的，只考评物业管理基本服务，以表一得分计算分值；

3.评定成绩85分以上为“优”、70-85分为“合格”、70分以下为“不合格”，物业服务企业拒绝接受监督检查的视为0分。

物业服务企业名称：

项目负责人（签字）： 办公电话： 手机：

检查组人员（签字）： 检查时间：2017年 月 日

表一

厦门市物业服务项目实地检查表（基本服务）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **检查内容** | **序号** | **标准内容** | **分值** | **评分细则** | **得分** | **检查情况** |
| **基 础 服 务** |  |  | **30** |  |  |  |
| 1 | 物业公司必须持有有效证照（营业执照等），并在服务处显著位置悬挂（可为复印件加盖公司公章） | 2 | 符合得2分；未悬挂得0.5分；不符合得0分 |  |  |
| 2 | 从业人员（记录在厦门市物业管理系统中）应持有效岗位证书上岗（如证书原件在公司总部，服务处应保留复印件以备检查）；人员配备合理，服务主动热情 | 4 | 从业人员每发现1人无上岗证扣0.5，着装及标志1个不符合扣0.2，不符合得0分 |  |  |
| 3 | 建立小区（大厦）设备管理档案、业主资料档案 | 4 | 符合得4分，发现一处不无符合扣0.5分，不符合得0分 |  |  |
| 4 | 按规定在醒目位置放置物业服务公示标牌。包括物业服务内容与质量标准公示标牌、物业服务收费标准公示标牌、物业服务人员名单及监督电话公示标牌 | 6 | 符合得6分，未按规定放置公示标牌每块公示标牌扣2分，公示标牌不符合规定要求扣1分，不符合得0分 |  |  |
| 5 | 每半年公布小区（大厦）的经营收益明细和日常专项维修资金收支情况（有记录并在厦门市建设局网站公示） | 4 | 符合得4分；发现一处不符合扣1分，不符合得0分 |  |  |
| 6 | 小区（大厦）的各项收费标准公示公开，前期物业服务收费向物价部门备案；与开发建设单位或业主委员会签订（前期）物业服务合同，并到区建设局备案 | 6 | 符合得6分；发现一处不符合扣2分，未公示公开的得0分 |  |  |
| 7 | 对业主求助、投诉先做好登记、解释工作，及时响应处理业主的求助或投诉，处理结束后应对业主进行回访 | 4 | 符合得4分，每发生一起未及时响应处理或未回访扣1分，不符合得0分 |  |  |
| **清 洁 卫 生** |  |  | **25** |  |  |  |
| 8 | 道路地面、绿地每日保洁，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟无杂物、无积水；标识牌、开关面板、矮柱灯立面、信报箱目视无泥土、手印、积尘；水景保持水体清洁、水面无漂浮物，保持水体无异味 | 6 | 符合得6分，每发现一处扣0.5分 |  |  |
| 9 | 楼内公共区域地面清洁，目视无污迹、无水迹、脚印，楼梯扶手、栏杆、窗台目视无灰尘、污渍；天花板、公共灯具目视基本无灰尘、无蜘蛛网；消防栓、指示牌、开关面板等公共设施目视无灰尘、无污迹；天台、屋顶保持清洁、无垃圾；玻璃门窗目视无灰尘、无污迹、无水迹 | 10 | 符合得10分，每发现一处扣0.5分 |  |  |
| 10 | 垃圾箱合理设置，每日清理至少一次，擦试一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹；垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀 | 4 | 符合得4分，每发现一处扣0.5分 |  |  |
| 11 | 建立消杀工作管理制度，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等的孳生 | 2 | 符合得2分，未定期做卫生消杀扣1分 |  |  |
| 12 | 每年清理化粪池一次，化粪池无溢满现象，有检查和清理记录，设置警示标志 | 3 | 符合得3分，每发现一处扣1分 |  |  |
| **绿 化 服 务** |  |  | **10** |  |  |  |
| 13 | 绿地基本无裸露，有效控制杂草孳生；定期喷洒药物预防病虫害（有记录）；适时修剪绿化带；及时加固扶正发生倒伏的树木（在灾害天气发布预警时能及时对树木进行加固） | 8 | 符合得8分，每发现一处扣1分 |  |  |
| 14 | 未发现在绿化带上停放车辆、晾晒衣服、堆放杂物等现象 | 2 | 符合得2分，每发现一处扣1分 |  |  |
| **公 共 秩 序 维 护** |  |  | **25** |  |  |  |
| 15 | 按合同约定配备相应的秩序维护人员；秩序维护人员统一着装、文明执勤、训练有素、认真负责 | 2 | 符合得2分，着装及标志不规范扣1分，不符合得0分 |  |  |
| 16 | 主要出入口、监控室应设有维序人员值班，值班记录可查，封闭的小区（大厦）须有来访人员登记（有记录） | 3 | 符合得3分，每发现一处一处扣1分，不符合得0分 |  |  |
| 17 | 按合同约定的路线、规定频次巡逻，对重点区域、重点部位有重点巡查并记录 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣1分 |  |  |
| 18 | 楼宇对讲系统、电子监控系统处于正常工作状态，小区实施24小时监控及时记录，发现问题1小时内有专人到现场处理，若有需要应及时启动相关的预案 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合扣1分 |  |  |
| 19 | 小区内车辆停放规范有序；停车场管理制度完善；有划线停车位，车辆有序停放；车辆无堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通；车辆进出有登记 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合扣1分 |  |  |
| 20 | 小区内危及人身财产安全的隐患点有醒目安全标识和具体防范措施，对小区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施 | 3 | 符合得3分，未定期开展安全开展安全隐患排查，得0分；安全隐患未及时整改，每发现一处扣1分 |  |  |
| 21 | 业主装修前应到物业服务处办理报备手续，服务处应做好日常装修巡查工作、装修完毕后的装修验收手续；在整个装修过程中有遇业主违章行为应及时制止，并做好违章记录，若有制止无效的情况应及时上报相关部门；装修土头袋装后堆放在指定位置，设置统一堆放点，土头垃圾定期清理 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合扣1分 |  |  |
| **共 用 部 位** |  |  | **10** |  |  |  |
| 22 | 区间道路通畅，路面平整；墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补；井盖无缺损、无丢失，安装牢固，无晃动，路面井盖不影响车辆和行人通行；排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；路灯、楼道灯等公共照明设备完好 | 8 | 符合得8分，每发现一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 23 | 按规定制定年度维修计划并公示，维修记录可查 | 2 | 符合得2分，发现未做计划或未公示扣1分，无维修记录扣1分 |  |  |

表二

厦门市物业服务项目实地检查表（设施设备）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **检查内容** | **序号** | **标准内容** | **分值** | **评分细则** | **得分** | **检查情况** |
| **设 施 设 备** |  |  | **100** |  |  |  |
| 1 | 共用配套设施完好，无随意改变用途 | 8 | 符合得8分，每发现一处不符合扣2分 |  |  |
| 2 | 建立小区（大厦）设备管理档案，共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范 | 20 | 建立小区（大厦）设备管理档案，设施设备运行、维护按规定记录8分，每发现一处不符合扣2分；无事故隐患6分，存在事故隐患得0分；遵守操作规程3分，每发现一处不符合扣1分；遵守保养规范3分，每发现一处不符合扣1分 |  |  |
| 4 | 二次供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；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 | 12 | 符合得12分，每发现一处不符合扣3分 |  |  |
| 5 | 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案 | 30 | 符合得30分，每发现一处不符合扣5分，存在重大安全隐患得0分 |  |  |
| 6 | 消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急方案 | 30 | 符合得30分，每发现一处不符合扣5分，存在重大安全隐患得0分 |  |  |