

厦门市住宅小区物业服务质量星级评定 管理办法

第一章 总则

第一条 为加强物业服务行业自律，规范物业服务行业经营行为，鼓励物业服务企业提升服务品质，根据国家及本省物业服务行业有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于为我市住宅小区提供专业物业服务的物业服务企业或具有物业服务经营范围的其他企业（以下统称“物业服务企业”）的在管物业项目。

非住宅小区的物业服务质量星级评定可参照本办法执行。

第三条 物业项目服务质量星级评定工作应当遵循分级核准、动态管理、公正透明、质价相符的原则。

第四条 本办法通过对物业服务项目在项目基础服务、环境卫生、秩序维护管理、共用部位及设施设备管理、社会效益等方面所达到的水平，结合物业服务费收费标准综合评定物业服务质量星级。

星级评定划分标准与评分细则具体详见《厦门市住宅小区物业服务质量星级标准和评分标准》。

第五条 星级是物业服务质量的等级标志，设立为五个等级，即一至五星级。最低一星级，最高五星级。星级标准严格按照物业项目实际物业服务水平给予评定。

第六条 一星级至三星级物业项目的首次评定实行区物业主

管部门、街道办事处（镇人民政府）两级评定机制；项目的复核由街道办事处（镇人民政府）组织实施。

四星级至五星级物业项目的评定实行市物业主管部门、区物业主管部门、街道办事处（镇人民政府）三级评定机制。

第七条 市物业主管部门负责制定本市物业服务质量星级标准和评定标准；指导和监督本市物业项目星级评定工作；负责四星级、五星级物业项目的评定工作。

区物业主管部门负责指导和监督本辖区内物业项目星级评定工作；负责一星级至三星级物业项目的首次评定工作；负责四星级、五星级物业项目的复评工作。

街道办事处（镇人民政府）负责本辖区内物业项目星级评定的初评工作；负责一星级至三星级物业项目每年的复核工作；负责根据物业服务星级评定结果对物业项目进行授牌。

市物业管理协会负责协助宣传引导物业服务企业按照本办法规定主动参与物业项目星级评定工作，并配合各级物业主管部门择优挑选四星级、五星级物业服务质量示范项目，组织开展行业观摩、交流和学习。

第八条 全市住宅小区物业服务质量星级评定实现每年全覆盖。

第九条 物业服务质量星级评定原则上应当于每年上半年完成，其中评选四星级、五星级项目的可延长至每年七月底前完成。更换物业服务企业的项目的，该物业服务企业应当在物业服务满半年后，重新申报星级评定（该行为属首次申报）。

市、区物业主管部门、街道办事处（镇人民政府）应加强统筹，根据实际情况倒排工作计划，确定评定时间节点。

第十条 街道办事处（镇人民政府）组织开展物业项目星级评定工作时，应当优先从市物业协会建立的专家库中抽取专家。各区物业主管部门应当指导辖区各街道办事处（镇人民政府）科学安排星级评定计划，协助抽调物业管理专家，可从本省内遴选相关专家参与辖区物业服务质量星级评定。

参与星级评定的专家若与受评的物业服务企业及其在管项目存有利害关系，应当主动申请回避。

第二章 申报

第十一条 物业服务企业申报物业服务质量星级评定应当符合以下条件：

- （一）申报项目系由物业服务企业实行专业化物业管理；
- （二）申报项目的物业管理有相关合同约定或物业服务企业实际履约，且在该项目的服务时间半年以上；
- （三）申报项目须在截止申报之日止的前 1 年内未发生因物业服务企业的责任引发的各类重大安全责任事故；
- （四）物业服务企业在市物业管理综合平台进行物业项目信息登记。

第十二条 申报物业服务星级评定的项目，应当提交以下材料：

- （一）《厦门市住宅小区物业服务质量星级评定申报表》原件；

(二) 物业服务企业营业执照复印件；

(三) 申报项目物业服务合同复印件；

(四) 申报企业需提供申报前近三个月的项目经理社医保缴纳证明材料。社医保缴纳证明材料中，保险缴纳单位应当与申报企业名称一致。

第十三条 物业服务企业应当依照《厦门市住宅小区物业服务质量星级标准和评分标准》明确申报拟参评星级，填写《厦门市住宅小区物业服务质量星级评定申报表》，准备申报材料，并通过市物业管理综合平台进行申报。

第十四条 项目所在地街道办事处（镇人民政府）应当根据《厦门市住宅小区物业服务质量星级标准和评分标准》指导物业服务企业进行申报。

对于申报四星级、五星级物业服务质量标准的物业项目，项目所在地街道办事处（镇人民政府）应当加强引导帮助，结合项目实际情况进行审核推荐，重点推荐业主委员会（临时物业管理委员会）与物业服务企业有效协同，共建共治共享成效明显的小区。

第三章 首次评定

第十五条 首次申报物业服务星级评定的项目，项目所在地街道办事处（镇人民政府）应当组织行业专家听取物业服务企业自评汇报、征询村(居)民委员会、业主代表意见、审阅参评项目相关的年度物业管理档案、查阅项目管理制度和标准执行记录等资料，并结合现场查勘情况进行初评。业主代表由街道办事处（镇

人民政府）委托村（居）民委员会组织遴选。

物业项目星级评定的初评根据项目实际物业服务质量进行评分，考评分值实行百分制，专家评分占星级评定总得分权重的70%，街道办事处（镇人民政府）评分占星级评定总得分权重的30%，二者相加为项目星级初评得分。

经项目所在地街道办事处（镇人民政府）初评未能达到标准但可以通过整改达标的物业项目，可规定物业服务企业限期整改，原则上整改期最长不超过30日。项目所在地街道办事处（镇人民政府）应当在整改期限届满后复核整改情况，并将初评结果报至区物业主管部门。

第十六条 经初评达到一星级至三星级物业服务质量标准的物业项目，由项目所在地街道办事处（镇人民政府）报区物业主管部门予以评定。

经初评达到四星级、五星级物业服务质量标准的物业项目，由项目所在地区物业主管部门进行复评，并将复评结果报市物业主管部门予以评定。

对经评定未达到申报标准且未在整改期限内进行整改或整改不符合标准的物业项目，由评定单位按照星级评定实际分数予以定级。

第十七条 评定部门应当通过市物业管理综合平台、市物业主管部门微信公众号等方式将评定结果向社会公示，接受社会监督，公示期7日。

物业项目星级评定自公示期届满之日起生效，有效期一年。

第十八条 项目所在地街道办事处（镇人民政府）应当在公示期届满后一个月内，根据物业项目评定结果颁发物业服务质量星级评定铭牌。

星级评定铭牌应当置于物业项目显著处，便于识别，任何单位或个人不得擅自变动悬挂张贴位置。

第十九条 未申报参评的物业服务企业，街道办事处（镇人民政府）应当书面通知其参评，同时将通知张贴在小区显著位置，并在市物业管理综合平台上公布。无正当理由仍拒绝参评的，区物业主管部门应当将物业服务企业记入不良信用记录，并约谈项目经理，同时不影响街道办事处（镇人民政府）对该项目的评定。

第二十条 符合下列情况的，一律评定为物业服务不达标项目：

（一）在市物业管理平台上查无该物业服务企业、项目经理及项目登记信息的；

（二）在申报材料中弄虚作假的；

（三）物业服务品质未达到一星级的；

（四）申报项目在截止申报前的一年内发生重大安全事故的；

（五）申报项目物业服务经营权的取得不合法的；

（六）不具备物业服务经营范围的；

（七）有其它足以影响物业服务品质情形的。

街道办事处（镇人民政府）应当在该物业项目悬挂“物业服务不达标”标志，并责令所属物业服务企业予以整改。整改满半

年后可重新申报星级评定。

第二十一条 异议处理遵循属地管理的原则。在公示期内，物业服务企业、业主委员会（临时物业管理委员会）、村（居）民委员会或经占总人数 20%以上业主对其所在项目评定结果有异议的，应当在公示期内以书面形式向项目所在地的区物业主管部门提出异议。超过公示期提出异议的不予受理。

区物业主管部门受理异议申报后应当在 15 日内组织调查核实。经核实异议情况属实的，一至三星级物业项目，由区物业主管部门根据调查核实情况予以定级；四、五星级物业项目，由区物业主管部门签署调查核实意见后，报市物业主管部门予以定级。

区物业主管部门应当及时将异议受理情况在市物业管理综合平台上公布，对异议反映不成立的项目及其物业服务企业进行重点公示。

第四章 星级复核

第二十二条 项目所在地街道办事处（镇人民政府）应当充分掌握物业项目星级评定情况，并在下一年度物业项目星级评定时效届满前组织进行再次评定。

（一）一至三星级经村（居）民委员会报项目所在地街道办事处（镇人民政府）复核，复核达到其原星级评定标准的，由街道办事处（镇人民政府）予以定级；四至五星级项目复核按照初次评定程序予以逐级审核，复核结果并通过市物业管理综合平台、市物业主管部门微信公众号等方式将复评结果向社会公示，

公示期 7 日。

项目所在地街道办事处（镇人民政府）应当在公示期届满后一个月内，根据物业项目再次评定结果颁发物业服务质量星级评定铭牌。

（二）经项目所在地街道办事处（镇人民政府）再次评定，星级评定结果发生变动的，根据本办法第十六条、第十七条、第十八条规定予以定级、公示和授牌。

（三）三星及以下项目在星级评定时效届满后，物业服务企业在申请四星、五星项目时，应当自行填报《厦门市住宅小区物业服务质量星级评定申报表》，评定部门应当按初次评定程序予以审核。

第二十三条 星级铭牌授予期间因物业合同到期等原因，原物业服务企业撤出的，原星级评定结果废除，星级铭牌暂时保留，新聘物业服务企业承接已授星级项目时，应当按本办法规定在半年内重新申报评定星级，届时未申报的，原星级评定结果废除，星级铭牌收回。

第二十四条 星级评定结果发生变动时，项目所在地街道办事处（镇人民政府）应当在发生变动之日起十个工作日内将星级铭牌收回并根据实际星级评定结果，重新授予铭牌。

第五章 监督管理

第二十五条 市、区物业主管部门应当对星级评定工作建立检查抽查机制，检查抽查情况进行通报。对在检查抽查中发现已授牌物业服务项目达不到所授服务星级标准的，由区物业主管部

门书面通知物业服务企业限期整改，整改不到位的由原评定部门降低或取消其原所评定星级并收回所授星级铭牌，并在市物业管理综合平台上对物业服务企业及项目予以重点公示。

第二十六条 物业项目在星级评定有效期内发生重大安全责任事故，并经政府相关职能部门认定系物业服务企业承担主要责任的，由原评定部门撤销其星级评定结果，重新评定为“物业服务不达标”，并在市物业管理综合平台上对物业服务企业及项目予以重点公示。

因重大安全事故被评定为“物业服务不达标”的物业项目，应当在整改期届满一年后，方可重新申报星级评定。

第二十七条 本办法规定的参评或受评项目的设施、设备若存有重大瑕疵或安全隐患，物业服务企业出具充分的证明材料证实已履约履责的，不影响该物业服务企业所管项目的星级评定及物业服务企业、项目经理信用等级评价。

第二十八条 物业项目服务质量星级评定铭牌由市物业主管部门统一制作，任何单位或个人未经授权或许可，不得擅自制作、变造或使用。

第二十九条 物业项目服务质量星级评定结果，作为物业服务企业信用评价重要指标。对星级为四星级以上的物业项目，按照《厦门市物业服务企业及项目经理信用综合评价办法》规定给予所属物业服务企业、项目经理不同等级信用加分；对星级评定为一星级及物业服务不达标的物业项目，将给予所属物业服务企业、项目经理信用减分。

第三十条 对评定等级为四星级以上的项目，由村（居）民委员会优先推荐参与各类评优评先活动；对评定等级为一星级及物业服务不达标的物业项目，增加日常监督频次，村（居）民委员会应当责令物业企业限期改正；对连续两次年度星级评定为一星级及以下物业项目，区物业主管部门可向物业服务委托方，包括村（居）民委员会发提醒函，建议委托方重新选聘物业服务企业。

第三十一条 鼓励建设单位、业主大会按照星级服务标准及星级评定结果选聘物业服务企业。

第三十二条 经物业服务合同双方协商一致，可依照质价相符原则，比照《厦门市住宅小区物业服务质量星级标准和评分标准》调整项目物业服务费。

第六章 附则

第三十三条 本办法由市物业主管部门负责解释。

第三十四条 本办法自 2020 年 1 月 1 日起施行，有效期 5 年。

附件：1.厦门市住宅小区物业服务质量星级评定申报表
2.厦门市住宅小区物业服务质量星级标准和评分标准

附件 1

厦门市物业管理住宅小区星级评定 申报表

住宅小区名称：_____

申 报 日 期：_____

管理单位名称：_____（章）

厦门市建设局 制

说 明

- 一、本表适用于厦门市物业管理星级评定的申报，由项目的管理单位和区物业主管部门填写，一式两份；
- 二、表格内不敷填写，可另加附页；
- 三、应当按实际情况填写，不得作假；
- 四、用黑色墨水笔填写，字迹要端正、清楚，也可打印（须签字的除外）。

项目名称					
地 址				邮编	
所在地		区		街道（镇）	社区（村）
物业服务企业					
企业负责人			办公电话		手机
项目负责人			办公电话		手机
业主委员会 成立时间			负 责 人		联系 电话
项目开发 建设单位					项目竣工 交付时间
选聘方式			委托期限 开始日期		委托期限 结束日期
建筑面积		住宅小区_____万m ² ；别墅区_____万m ² ；大厦_____万m ² （其中非住宅建筑面积_____万m ² ，占_____%）；工业区_____万m ² 。			
总户数			已入住(或使 用率)户数		入住率 (或使用率) %
物业服务企业 自检概述					

物业服务企业 自检概述	
自评总分	

企业申报 意见	（盖章） 年 月 日
区级物业主管 部门初审意见	_____（物业服务企业）在申报前一年内 无违法违规行为，无重大投诉纠纷。 经初审，_____项目符合申报条件，同意申报。 （盖章） 年 月 日
考评验收 总分	
市建设局考评 验收意见	（盖章） 年 月 日
备 注	

附件 2-1

厦门市住宅小区物业服务质量星级标准和评分标准

(一-三星级) 满分 100 分

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
基础服务	服务中心设置	1	(1) 设置服务中心, 配备客服人员, 对客户诉求有规范流程处理。 (2) 办公、接待、档案区域功能齐备, 场所整洁有序。 (3) 配备电脑、打印机、网络等办公设备, 环境整洁。 (4) 证照齐备、服务等级收费标准、监督电话上墙公示。	(1) 服务中心有配备客服人员, 对客户诉求有规范流程处理, 有必要的网络、电脑等现代化办公设备; (2) 环境整洁有序, 营业证照、服务内容、收费标准、监督电话及服务团队名单上墙公示; (3) 签定合同并报主管部门备案。	符合得 1 分; 每发现一处扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
	管理人员要求	1	(1) 有一年以上管理同类型项目经理任职经历。 (2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范。 (3) 专业技术人员持证上岗。	(1) 项目负责人有一年以上管理同类型项目经验; (2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范, 服务主动热情; (3) 专业技术人员持证上岗。	符合得 1 分, 每发现一处扣 0.3 分, 最高扣分 1 分		
	服务时间	1	提供 24 小时报修投诉服务; 正常上班时提供现场接待服务, 节假日有管理人员值班接待; 有 24 小时服务电话。	24 小时投诉报修服务渠道畅通, 有过程服务记录, 上班时有管理人员现场接待服务。	符合得 1 分, 每发现一处扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
	日常管理与服务	16	(1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求。 (2) 24 小时受理业主或使用人报修、投诉; 接到公共部位的紧急报修半小时内到现场处理(预约除外), 业主专有部分报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定。	(1) 24 小时受理住户报修投诉, 对业主报修、投诉有记录, 急修半小时到场处理, 投诉 48 小时答复处理, 户内维修 100%回访。	查阅现场及投诉报修相关记录, 符合得 1 分, 每发现一处扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 对业主或使用人的投诉在 48 小时内答复处理。				
			(4) 制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、违规处理、验收等装修管理服务制度,受理业主或使用人装修申请登记,告知装修注意事项。装修期间每日现场巡查一次,对违反规定私搭乱建,影响外观、危及房屋安全、占用公共部位等违规行为及时劝阻制止,制止无效及时报告业主委员会和相关主管部门。装修相关资料汇总并入业户档案。装修垃圾应袋装指定堆放,及时外运。	(2) 制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、违规处理、验收等装修管理服务制度,受理业主或使用人装修申请登记,告知装修注意事项。装修期间每日现场巡查一次,对违反规定私搭乱建,影响外观、危及房屋安全、占用公共部位,违反小区《管理规约》等违规行为及时劝阻制止,制止无效 24 小时内报告业主委员会和相关主管部门。装修相关资料汇总并入业户档案。装修垃圾应袋装指定堆放,及时外运。	查阅二装管理相关资料,符合得 1 分,违章搭建有按要求履行制止并报告主管部门,无安全隐患、不侵犯相邻权、无明显破坏外观可不扣分,否则每发现一处扣 0.2 分,最高扣分 1 分		
			(5) 建立健全财务管理制度,包干制管理方式的公共部位经营收益每季度公布一次;酬金制管理方式的服务费和公共部位的经营收益每季度公布一次。	(3) 包干制管理方式的公共部位经营收益每季度公布一次;酬金制管理方式的服务费和公共部位的经营收益每季度公布一次。	查阅公示相关资料,符合得 1 分,每发现一处扣 1 分		
			(6) 建立完善的档案管理制度、内部管理制度和考核制度,建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁户档案、日常管理档案等]。	(4) 建立完善的档案管理制度、内部管理制度和考核制度,建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁户档案、日常管理档案等]。	据档案目录随机抽查档案资料,符合得 1 分,每发现一处扣 0.5 分,最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(7) 对业主委托日常专项维修资金进行收支管理的, 收支明细每半年公布一次, 并按规定上传网上备案。	(5) 对业主委托日常专项维修资金进行收支管理的, 收支明细每半年公布一次, 并按规定上传网上备案。	查公示相关资料, 在市建设局网站查验公示情况, 符合得 1 分, 每发现一处扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
			(8) 设立维修资金专户用于存储收取的日常专项维修资金和公共收益	(6) 向市物业主管部门查证。	收取的日常专项维修资金和公共收益未缴存至专户的扣 3 分		
			(9) 专项维修资金和公共收益相关投诉情况	(7) 各级部门在日常纠纷投诉中涉及相关投诉情况。	经相关部门查证属实的扣 1 分, 最高扣分 1 分		
			(10) 每年客户满意率调查已入住户至少一次, 满意率不低于 75%, 对测评结果进行分析及时整改, 对不满意客户 100%回访。	(8) 每年客户满意率调查已入住户至少一次, 满意率不低于 75%, 对测评结果进行分析及时整改, 对不满意客户 100%回访。	查阅客户满意率调查及分析回访资料, 符合得 1 分, 每发现一处扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
			(11) 运用物业服务信息化管理及电子化服务平台, 加强内部管理, 为业主提供便民查询及便捷性服务。	(9) 运用物业服务信息化管理及电子化服务平台, 加强内部管理, 为业主提供便民查询及便捷性服务。	符合得 1 分, 不符合的不得分		
			(12) 与业委会保持沟通联系, 每半年和业委会召开一次工作例会或提供书面工作报告。	(10) 与业委会保持沟通联系, 每半年和业委会召开一次工作例会或提供书面工作报告。	查阅汇报相关资料, 符合得 1 分, 每发现一处扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(13) 能提供五种以上特约服务（有偿）和三种以上便民服务。	(11) 能提供五种以上特约服务（有偿）和三种以上便民服务。	查阅便民活动图片相关资料，特约服务公示，符合得 1 分，不符合的不得分		
			(14) 每年不少于两个节假日有专题布置。	(12) 每年不少于两个节假日有专题布置。	查阅节假日布置图片资料，符合得 1 分，每发现一处扣 0.3 分，最高扣分 1 分		
			(15) 有重大节日（元旦、春节、国庆）气氛布置	(13) 有重大节日（元旦、春节、国庆）气氛布置	查阅相关资料符合得 1 分，每发现一处扣 0.5 分，最高扣分 1 分		
			(16) 对违反小区管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止，制止无效及时上报业主委员会和上级主管部门。	(14) 公共区域有指示、提示标识，危险区域有警示、避难标识。	符合得 1 分，每发现一处扣 0.5 分，最高扣分 1 分		
清洁卫生	楼内公共区域	6	(1) 地面和墙面：地面每日清扫、两天一次拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每半年保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽。	(1) 楼内公共区域地面清洁，目视基本无污迹、无水迹印痕，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、无污渍水迹。	符合得 3 分，每发现一处扣 0.2 分，最高扣分 3 分		
			(2) 楼梯扶手、栏杆、窗台：每周擦抹一次，保持干净、无灰尘。				
			(3) 消防栓、防火门、指示牌等公共设施：每月擦抹一次，表面干净、无灰尘、无污渍。				

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(4) 天花板、公共灯具：每月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。	石材有护理，干净无破损。地下车库保持清洁、无垃圾。			
			(5) 门、窗等玻璃：每月擦拭一次，其中门厅玻璃每周两次，目视洁净、光亮、无灰尘。				
			(6) 天台、屋顶：保持清洁、无垃圾；地下车库每天保洁一次，定期清洗，保持清洁、无垃圾。				
			(7) 垃圾收集：按照政府垃圾分类要求规范设置垃圾分类收集点，每日定时清理；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。	(2) 按照政府垃圾分类要求规范设置垃圾分类收集点，每日定时清理，日产日清；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，垃圾桶每日清洗保持整洁。	符合得 2 分，每发现一处扣 0.5 分，最高扣分 2 分		
			(8) 电梯轿厢：每日保洁；每月对电梯门壁护理上光一次，表面光亮无污迹油渍，轿厢壁无浮尘印痕。	(3) 电梯整洁明亮，无污渍无印痕。	符合得 1 分，每发现一处扣 0.3 分，最高扣分 1 分		
	楼外公共区域	4	(1) 道路地面、绿地、室外车场、明沟：道路地面、绿地每日普扫一次，日常循环保洁。主干道每月清洗一次，目视地面干净整洁。明沟每周清扫一次，无杂物，无积水。 (2) 公共灯具、宣传栏、小品等：公共灯具 2 米以下每月除尘一次；宣传栏、小品每周擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部分每月擦抹、除尘一次）。	(1) 道路地面、室外车场、绿地目视清洁无杂物；明沟无杂物、无积水；标识牌、开关面板、矮柱灯立面、信报箱、小品宣传栏目视无泥土、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；果皮、垃圾桶合理设置。每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。	符合得 2.5 分，每发现一处扣 0.3 分，最高扣分 2.5 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 水景：打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。				
			(4) 垃圾厢（房）：对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。				
			(5) 果皮、垃圾桶：合理设置，每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。				
			(6) 消毒灭害：每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次，投药点有明显标志。	(2) 每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次，投药点有明显标志。	查现场，查消杀计划，消杀记录，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
			(7) 化粪池：化粪池设置警示标志，每年清理一次并有记录（生化处理除外），化粪池无溢满，每月有检查记录。	(3) 化粪池设置警示标志，每年清理一次并有记录（生化处理除外），化粪池无溢满，每月有检查记录。	看现场及检查记录，符合得0.5分，不符合不得分		
秩序维护	人员要求	1	(1) 专职秩序维护人员，以中青年为主，55周岁以下的人员占总数50%以上，身体健康，形象良好，工作认真负责并定期接受培训 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案	按合同约定配备相应的秩序人员；秩序维护人员统一着装、文明执勤、训练有素、认真负责。配备必要的安全护卫器械，熟悉掌握消防、技防器械及各类治安、灾害应急预案	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 当值时坐姿挺直, 站岗时不倚不靠				
			(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械				
	门岗	2	(1)主出入口 24 小时值守。	主出入口有门岗 24 小时值守, 劝阻非本小区的非机动车进入物业区域内, 引导车辆通行保持通畅有序; 实行封闭管理, 采用智能门禁, 访客由住户确认是否放行。	符合得 2 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 2 分		
			(2) 外来人员进入小区, 由访客(或保安)联系住户, 由业主决定是否放行, 对实行智能门禁(含: 人脸识别、手机二维码、门禁卡等方式门禁)进行严格管理, 防止因管控漏洞导致外来人员随意进出小区。				
			(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导, 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。				
			4) 张贴非本小区的非机动车禁入标识, 劝阻非本小区的非机动车进入物业区域内。				
	巡逻岗	2	(1) 安防人员按巡更方案在指定的时间和路线每四小时巡视一次, 巡更记录可查验, 重点部位(小区外围、单元出入口、主要设备机房和地下车库)应设巡更点	(1) 安防人员按巡更方案在指定的时间和路线每四小时巡视一次, 巡更记录有效并可查验, 重点部位(小区外围、单元出入口、主要设备机房和地下车库)应设巡更点	查验巡更记录有效性, 符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(2) 接到火警、警情后三分钟内到达现场，立即报告相关主管部门和业主委员会，并协助采取相应措施	(2) 接到火警、住户紧急求助或异常情况三分钟内赶到现场并采取相应措施	查阅相关记录，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
			(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施				
	技防设施和救助（监控岗）	3	(1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖楼栋进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、住户报警（对讲功能）、门锁智能卡等技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，录像存盘时间不低于30天。	(1) 各安防系统工作正常，监控设备24小时有人驻守监视，录像存盘时间不低于30天。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
			(2) 监控中心接到报警信号后，安防人员三分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。	(2) 监控中心接收警报信号，指派相关人员三分钟内赶到现场处理，并接受业主户困难救助咨询。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
			(3) 小区应有火警、防汛抗台、防暴、各类应急处置培训等应急预案；每年应组织不少于1次的应急预案演习。	(3) 小区应有火警、防汛抗台、防暴、应急处置培训等应急预案；每年应组织不少于1次的应急预案演习。	查阅预案及相关演习资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	交通（车辆管理）	2	（1）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 （2）车库无改变使用功能。 （3）鼓励车场采用技防管理，但应设置 24 小时服务电话且配备专人现场巡视协助，监控室能观察到车场出入口画面，车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，车库无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 （4）划定电动车非机动车专用停车区域，配备消防器材并引导有序停放，每日巡查。电动车智能充电管理，提高安全。	（1）车场管理制度完善（含非机动车管理制度）、收费标准在车场主出入口公示； （2）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和动线标识，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序； （3）备有必需的消防器材，车场有照明，无渗漏，无明显积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放； （4）小区内有划线停车位。车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通； （5）非机动车管理：有指定位置规范充电，并配有充电保护装置。按规定位置停放，管理有序。	符合得 2 分，每发现一处不符合扣 0.3 分，最高扣分 2 分		
绿化养护	浇灌与排水	5	（1）浇水均匀无遗漏全覆盖。土壤湿度保持在植物正常需水状态，不出现缺水原因导致的明显干旱、枯萎、绿地开裂等现象；（2）据天气、植物、区域地势、土壤情况合理安排浇灌，秋冬季干旱须浇透浇足。；（3）暴雨后 1 天内积水应及时排涝；（4）采用节水浇灌措施提高浇水效率，节约用水。	（1）绿地无明显缺水现象，无长期积水。	符合得 4 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 4 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	修剪整形		(1) 草地视品种不同合理安排修剪, 每年修剪不少于 4 次, 草地平整无斑秃, 草高不超过 6 厘米 (2) 灌木夏秋季每月至少修剪一次, 全年不少于 4 次, 形状丰满美观。(3) 影响通行或存安全隐患的乔木及时修剪, 生长正常。	(2) 修剪及时, 草地平整、灌木色带造型美观无下部空虚、乔木通透、树型端正, 观花观果植物正常开花结果。			
	施肥		1) 合理施肥, 无肥害; 2) 乔灌木整体年度普施肥不少于一次。	(3) 绿地长势正良好, 无明显缺肥症状。			
	病虫害防治		1) 乔木无明显枯枝坠落、倒伏、枯朽折断风险; 2) 抗风性差和栽植 3 年内的乔木有必要的支撑防护措施; 3) 主要乔木悬挂树牌, 标明: 树名、别名、科属、生长习性等。	(4) 无明显病虫害危害(查消杀记录), 不使用高毒高异味药剂; 有制定年度消杀方案。制定药品管理制度及消杀制度。			
	除杂草		及时处理杂草, 目视绿地上杂草不超过 5%。	(5) 绿地内无明显杂草。			
	补植		及时补植, 目视无明显缺株, 黄土裸露。	(6) 无明显黄土裸露。			
	安全及其它		1) 乔木无明显枯枝坠落、倒伏、枯朽折断风险; 2) 抗风性差和栽植 3 年内的乔木有必要的支撑防护措施; 3) 主要乔木悬挂树牌, 标明: 树名、别名、科属、生长习性等。	(7) 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等应急处理), 主要大乔木有树牌标识, 有树穴、绿篱沟造型。			
	花坛花镜		春节有专项花卉布置营造节日气氛。	(8) 春节有专项花卉布置, 绿地完整, 未发现绿地停车、晾晒衣物堆放杂物等现象。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
共用部位、共用设备	共用部位	10	(1) 制定公共部位设施的年度维修保养计划、维修资金使用预算和具体实施方案。向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织实施。未成立业主委员会应根据前期物业服务合同、条例、法规约定进行审批并公示。	(1) 有制定公共部位设施的年度维修保养计划、维修资金使用预算和具体实施方案。向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织实施。未成立业主委员会应根据前期物业服务合同、条例、法规约定进行审批并公示。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分 (有安全隐患未排除扣 2 分)		
			(2) 房屋结构: 每年一次以上对房屋结构进行检查, 涉及使用安全的部位每半年检查一次, 并有记录, 发现损坏及时向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织实施	(2) 有按要求进行房屋结构检查, 消除安全隐患, 有向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织实施	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分 (有安全隐患未排除扣 2 分)		
			(3) 楼内公共部位门窗, 保持玻璃、门窗配件完好, 门、窗开闭灵活并无异响; 有必要的限位措施和安全警示; 无安全隐患。	(3) 楼内公共部位门窗, 保持玻璃、门窗配件完好, 门、窗开闭灵活并无异响; 有必要的限位措施和安全警示; 无安全隐患。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 1 分 (有安全隐患未排除扣 1 分)		
			(4) 墙面砖、地砖、涂料抹灰层等装饰材料无脱落, ; 有安全隐患的要及时做好安全防护措施, 并向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织实施 (有记录) 。	(4) 墙面砖、地砖、涂料抹灰层等装饰材料无脱落, ; 有安全隐患的要及时做好安全防护措施, 并制定应急预案, 向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织实施 (有记录)	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分 (有安全隐患未采取必要的措施, 无应急预案的扣 2 分)		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(5) 管道、排水沟、屋顶：每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通，雨季及台风前后增加巡视清扫频率，每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时消除隐患并报告甲方申请维修；楼层的强/弱电井、水表井门完好，能正常关闭。井内干净整洁，无杂物堆放。	(5) 管道畅通、屋面及排水沟无明显杂物；防水层无起鼓、碎裂，隔热板无断裂、缺损；有隐患的应及时消除隐患并报告甲方申请维修；楼层的强/弱电井、水表井门完好，能正常关闭。井内干净整洁，无杂物堆放。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		
			(6) 围墙：每月一次巡查围墙，发现存在隐患的损坏立即消除隐患，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。	(6) 围墙外观完好无安全隐患，无明显破损或锈蚀，发现存在隐患的损坏立即消除隐患，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		
			(7) 道路、场地等：每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复或报告甲方，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。	(7) 路面平整、无破损、无积水；井盖无破损缺失；侧石平直无缺损；发现损坏及时维修，或向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施	符合得 2 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣分 2 分（有安全隐患未排除扣 2 分）		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(8) 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等：每周一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施，保证安全；游泳池安全：游泳池正常开放时，除专项管理外，每日巡检一次，其它时间每月巡检一次。	(8) 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等正常无明显缺损，有安全使用须知；发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。泳池管理规范制度齐全、安全标识和防护措施齐全有效，有巡查记录。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		
			(9) 安全标志等：对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。	(9) 危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，标志清晰完整，设施运行正常。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		
	供水系统	5	(1) 每天对供水设备检查 1 次以上，每季对水泵润滑点加油，每年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养 2 次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。	(1) 建立设备管理档案，记录填写完整、有效；机房干净整洁；设施设备运行维护正常，无故障或明显异响、外观无明显积尘、油漆脱落、锈蚀；无渗漏水现象。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(2) 至少每半年清洗一次水箱、蓄水池一次；二次供水有卫生许可证、合格证、健康证，水质检测报告结果为合格。	(2) 二次生活用水有严格的保障制度和管理措施(制定停水及事故处理预案), 二次供水有卫生许可证、合格证、健康证, 至少每半年一次清洗水箱并有水质检测合格报告。	符合得 2 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 2 分 (有安全隐患或水质不合格扣 2 分)		
			(3) 高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录。	(3) 高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
			(4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁, 溢流管口、排气口必须安装金属防护网并完好, 每年对暴露锈蚀水管进行油漆保养。	(4) 水箱水池设施完好、无渗漏、无污染; 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁, 溢流管口、通气孔必须安装金属防护网并完好, 每年对暴露锈蚀水管进行油漆保养。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
	排水系统	2	(1) 每周一次检查污水泵、提升泵、排出泵, 每年一次加润滑油;	(1) 有相关维护保养记录; 设备功能正常, 无明显异响过滤格栅无堵塞; 集水坑无明显漂浮物和积污; 污水排放符合环保要求;	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 1 分		
			(2) 控制柜电气性能完好, 运作正常;	(2) 控制柜电气性能完好, 柜体干净整洁、线路整齐; 手动、自动运作功能正常;	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 1 分 (有安全隐患未排除扣 1 分)		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	公共照明	2	(1) 公灯: 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等, 保持灯具完好, 小区内楼道灯、区间照明灯亮灯率在 90%以上; 景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等保持灯具完好, 亮灯率在 90%以上, 每月检查一次路灯接地; 根据季节天气变化适时调整照明开闭时间。	公共灯具、景观类、节日彩灯完好无破损、缺失, 使用正常; 园区公共照明能根据季节天气变化适时调整照明开闭时间; 室外灯具有效接地或有漏电保护无安全隐患。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 1 分		
			(2) 室内外公共电气柜: 每月巡查一次, 每季度保养一次, 每年安全检查一次, 保证电气设备安全、正常运行。	公共电气柜干净整洁, 有控制区域标识, 有上锁; 开关线路标识清楚有效, 无安全隐患。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分。(有安全隐患未排除扣 1 分)		
	大堂空调	1	大堂空调: 大堂分体空调使用期间每季度清洗 1 次滤网, 每年检查、保养一次, 保证其正常使用。	外观整洁完好, 无异味、无明显积尘, 使用正常, 无明显噪音。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
	消防系统	12	(1) 消防泵、消防送排烟机等每月启动一次并作记录, 每年保养一次, 保证其运行正常。	(1) 消防泵、消防送排烟机等每月启动一次并作记录, 每年保养一次有相关记录, 运行正常无异常及渗漏水, 管网压力及功能阀门开闭正常。	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣分 4 分(不能启泵扣 4 分)		
			(2) 消防栓每月巡查一次, 消防栓箱内各种配件完好; 定期进行保养和放水检查。每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次末端放水测试。	(2) 消防栓每月巡查一次, 阀门开闭正常, 水压正常; 消防栓箱内各种配件完好, 外观无破损, 无明显积尘、锈蚀和渗漏现象, 有相关记录。	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣分 4 分(管道无水, 最高扣分 4 分(管道无水, 无有效的改造申报相关材料不得分)		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 每天检查消防报警系统火警功能、报警功能是否正常, 每年试验一次探测器, 并对全部控制装置进行一次试验; 火灾探测器投入运行两年后, 应每隔三年全部清洗一次, 不合格的应当调换; 有专业机构维保, 有维保记录, 有年度检测报告。	(3) 每天检查火警功能、报警功能是否正常, 故障有记录; 报警和控制功能正常; 故障点和屏蔽点不超过千分之六; 有专业机构维保, 有维保记录, 有年度检测报告。	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣分 4 分 (故障点和屏蔽点不超过千分之六扣 3 分)		
			(4) 每月检查一次灭火器, 临近失效立即更新或充压。	(4) 灭火器外观无明显锈迹, 压力正常; 合格证在有效期内、铅封完整有效。	符合得 3 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 3 分		
	避雷系统	2	每年雨季前全面检查避雷装置, 发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理。2) 每年检测一次, 保证性能符合国家相关标准。	避雷装置无断裂、破损无明显锈迹, 每年有检测, 性能符合国家标准。	符合得 2 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 2 分		
	弱电系统	4	(1) 楼宇对讲系统 (可视): 不定期进行调试与保养, 保证其 24 小时运行正常, 对讲主机选呼功能正常, 且选呼后的对讲 (可视) 功能正常, 语音 (图像) 清晰, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。	(1) 楼宇对讲系统 (可视) 对讲主机选呼功能正常, 且选呼后可视图像、语音清晰, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 1 分		
			(2) 住户报警: 不定期进行调试与保养, 保证其 24 小时运行正常, 中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息, 并同时发出声光报警信号。	住户报警系统运行正常, 中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息, 并同时发出声光报警信号。	符合得 0.5 分, 每发现一处不符合扣 0.1 分, 最高扣分 0.5 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 周界报警: 24 小时设防并正常运行, 不定期进行调试与保养, 保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角, 保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号。	周界报警: 撤布防功能正常, 控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 1 分		
			(4) 监视系统: 不定期进行调试与保养, 保证各项监控设备 24 小时正常运行, 图像清晰完整, 无黑屏现象, 录像存储时间 30 天以上, 录像功能正常。	监视系统: 图像清晰完整, 无黑屏现象; 录像存储时间 30 天以上; 有检查、维修记录。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
			(5) 电子巡更: 保证其正常运行, 保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常, 巡更违规记录提示功能正常。	设备正常运行, 保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常, 巡更违规记录提示功能正常。	符合得 0.5 分, 每发现一处不符合扣 0.1 分, 最高扣分 0.5 分		
	升降系统	9	(1) 保证电梯 24 小时运行, 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好, 轿厢整洁。	(1) 电梯运行正常, 平稳无明显异响, 光幕和保护触板有效;	总分 10 分, 设备设施每发现一处不符合扣 2 分; 档案资料每发现一处不符合扣 0.5 分; , 最高扣分 10 分 (有一处安全隐患未排除扣 5 分扣完为止)		
			(2) 委托专业维修保养单位进行定期保养, 每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》; 物业公司应有专人对电梯保养进行监督, 并对电梯运行进行管理。	(2) 底坑无积水; 通风、照明系统正常; (3) 五方通话功能正常, 通话清晰; (4) 机房干净整洁, 平层标识、平层标识对照图、设施齐全、有效 (应急照明、灭火器、盘车工具); (5) 电梯档案一梯一档; 电梯年			

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 电梯发生一般故障的,专业维修人员两小时内到达现场修理;发生电梯困人或其它重大事件时,物业人员须在五分钟内到现场处理,专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。	检合格有检测报告和电梯年检合格证; (6) 维保人员及安全管理员持证上岗; (7) 电梯日巡查记录、维保计划、维保记录(半月度、季度、半年度、年度)、故障登记表、维修记录齐全;(8) 有应急处理方案、电梯困人培训及演练记录及图片齐全;			
	水景(动力)	2	(1) 每月一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施,损坏部位及时修复保证其正常运行。	水景系统设备设施齐全,运行正常;有警示标识,控制箱有上锁,漏电保护装置、接地有效。	符合得1分,每发现一处不符合扣0.2分,最高扣分1分(有安全隐患未排除扣1分)		
			(2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查,保证节日期间各项设施运行正常。	有定期和重大节日安全检查记录。	符合得1分,每发现一处不符合扣0.2分,最高扣分1分		
	发电机	4	(1) 发电机房干净整洁,配备灭火器材;(2) 发电机每周至少巡查一次,定期维护保养(有维护保养记录),每半个月试运行一次每次不少于15分钟;(3) 设备完好,外观干净整洁无明显渗漏油现象,可随时起用。	(1) 发电机房干净整洁,配备灭火器材;(2) 发电机每天至少巡查一次,定期维护保养(有维护保养记录),每半个月试运行一次每次不少于15分钟;(3) 设备完好,外观干净整洁无明显渗漏油现象,可随时起用。	符合得4分,每发现一处不符合扣0.5分,最高扣分4分(有安全隐患未排除扣2分)		

服务内容	服务内容子项	规定分值	一-三星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	变配电系统	3	(1) 变配电室干净整洁, 通风、照明良好, 配备灭火器材; (2) 每天至少巡查两次, 每季度维护保养 1 次, 有相关记录; (3) 变配电设备运行正常; (4) 配电柜无发霉、无明显积尘、无安全隐患; (5) 绝缘操作劳保用品及工具按要求配置, 按电业局要求定期检测。	(1) 变配电室干净整洁, 通风、照明良好, 配备灭火器材; (2) 定期巡视和维护保养, 有相关记录; (3) 变配电设备运行正常; (4) 配电柜无发霉、无明显积尘、无安全隐患。 (5) 绝缘操作劳保用品及工具按要求配置, 按电业局要求定期检测。	符合得 3 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 3 分 (有安全隐患未排除扣 2 分)		
备注: 此表仅用为物业专家现场检查, 占评定分值 70%。(最终评定分值=专家现场检查得分*70%+街道办事处(镇人民政府)评定分值*30%)。 最终评定分值: 85(含)分以上为三星级, 70-84 分为二星级, 60-69 分为一星级, 60 分(不含)以下为物业服务不达标。							

附件 1-2-2

厦门市住宅小区物业服务质量星级标准和评分标准

(四、五星级) 满分 100 分

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
基础服务	服务中心设置	1	(1) 设置服务中心, 配备专职客服人员。对客户诉求有规范处理流程。 (2) 办公、接待、档案区域功能齐备, 场所整洁有序。 (3) 配备电脑、打印机、复印机、网络等办公设备, 环境舒适美观。 (4) 证照齐备、服务等级收费标准、监督电话、服务团队名单上墙公示。	(1) 服务中心有配备专职客服, 对客户诉求有规范流程处理; 有必要的网络、电脑等现代化办公设备; (2) 环境整洁有序, 营业证照、服务内容、收费标准、监督电话及服务团队名单上墙公示; (3) 签定合同并报主管部门备案。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
	管理人员要求	1	(1) 有两年以上管理同类型项目经理任职经历。 (2) 工作人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范。	(1) 项目负责人有两年以上管理同类型项目经验; (2) 工作人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范, 服务主动热情; (3) 专业技术人员持证上岗。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.3 分, 最高扣分 1 分		
	服务时间	1	提供 24 小时网络报修投诉服务; 正常上班时提供现场专职前台客服、楼宇管家接待服务, 节假日有管理人员值班接待; 有 24 小时服务电话。	24 小时网络服务平台、电话投诉报修服务渠道畅通, 上班时有专职客服或楼宇管家接待服务。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
	日常管理与服务	16	(1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求。	(1) 24 小时受理住户报修投诉, 对业主报修、投诉有记录, 急修半小时到场处	查阅现场及投诉报修相关记录, 符合得 1 分, 每发现一		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(2) 24 小时受理业主或使用人报修，投诉。接到公共部位的紧急报修半小时内到现场处理（预约除外）业主专有部分报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定。 (3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。	理，投诉 24 小时答复处理，户内维修 100% 回访。	处不符合扣 0.5 分，最高扣分 1 分		
			(4) 制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、违规处理、验收等装修管理服务制度，受理业主或使用人装修申请登记，告知装修注意事项。装修期间每日现场巡查一次，对违反规定私搭乱建，影响外观、危及房屋安全、占用公共部位等违规行为及时劝阻制止，制止无效及时上报业主委员会和相关主管部门。装修相关资料汇总并入业户档案。装修垃圾应袋装指定堆放，及时外运。	(2) 制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、违规处理、验收等装修管理服务制度，受理业主或使用人装修申请登记，告知装修注意事项。装修期间每日现场巡查一次，对违反规定私搭乱建，影响外观、危及房屋安全、占用公共部位，违反小区《管理规约》等违规行为及时劝阻制止，制止无效 24 小时内上报业主委员会和相关主管部门。装修相关资料汇总并入业户档案。装修垃圾应袋装指定堆放，及时外运。	查阅二装管理相关资料，符合得 1 分，违章搭建有按要求履行制止并上报主管部门，无安全隐患、不侵犯相邻权、无明显破坏外观可不扣分，否则每发现一处扣 0.2 分，最高扣分 1 分		
			(5) 建立健全财务管理制度，包干制管理方式的公共部位经营收益每季度公布一次；酬金制管理方式的服务费和公共部位的经营收益每季度公布一次。	(3) 包干制管理方式的公共部位经营收益每季度公布一次；酬金制管理方式的服务费和公共部位的经营收益每季度公布一次。	查阅公示相关资料，符合得 1 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(6) 建立完善的档案管理制度、内部管理制度和考核制度；运用物业服务信息化管理及电子化服务平台,加强内部管理,为业主提供便民查询及便捷性服务.建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁户档案、日常管理档案等]。 (7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划,并组织实施。	(4) 建立完善的档案管理制度、内部管理制度和考核制度；运用物业服务信息化管理及电子化服务平台,加强内部管理,为业主提供便民查询及便捷性服务.建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁户档案、日常管理档案等]。	据档案目录随机抽查档案资料,符合得2分,每发现一处不符合扣0.2分,最高扣分2分		
			(8) 对业主委托日常专项维修资金进行收支管理的,收支明细每半年公布一次,并按规定上传网上备案。	(5) 对业主委托日常专项维修资金进行收支管理的,收支明细每半年公布一次,并按规定上传网上备案。	查公示相关资料,在市建设局网站查验公示情况,符合得1分,每发现一处不符合扣0.5分,最高扣分1分		
			(9) 设立维修资金专户用于存储收取的日常专项维修资金和公共收益	(6) 向市物业主管部门查证。	收取的日常专项维修资金和公共收益未缴存至专户的扣3分		
			(10) 专项维修资金和公共收益相关投诉情况	(7) 各级部门在日常纠纷投诉中涉及相关投诉情况。	经相关部门查证属实的扣1分		
			(11) 每年客户满意率调查已入住户至少一次,满意率不低于80%,对测评结果进行分析及时整改,对不满意客户100%回访。	(8) 每年客户满意率调查已入住户至少一次,满意率不低于80%,对测评结果进行分析及时整改,对不满意客户100%回访。	查阅客户满意率调查及分析回访资料,符合得1分,每发现一处不符合扣0.5分,最高扣分1分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(12) 运用物业服务信息化管理及电子化服务平台,加强内部管理,为业主提供便民查询及便捷性服务。	(9) 运用物业服务信息化管理及电子化服务平台,加强内部管理,为业主提供便民查询及便捷性服务。	符合得 1 分,不符合不得分		
			(13) 与业委会保持沟通联系,每季度和业委会至少召开一次工作例会或提供书面工作报告。	(10)与业委会保持沟通联系,每季度和业委会至少召开一次工作例会或提供书面工作报告。	查阅汇报相关资料,符合得 1 分,每发现一处不符合扣 0.5 分,最高扣分 1 分		
			(14) 能提供十种以上特约服务(有偿)和五种以上便民服务。	(11)能提供十种以上特约服务(有偿)和五种以上便民服务。	查阅便民活动图片相关资料,特约服务公示,符合得 1 分,每发现一处不符合扣 0.5 分,最高扣分 1 分		
			(15) 每年不少于五个节假日有专题布置。	(12)每年不少于五个节假日有专题布置。	查阅节假日布置图片资料,符合得 1 分,每发现一处不符合扣 0.3 分,最高扣分 1 分		
			(16) 每年组织社区活动不少于四次,组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少一次	(13)每年组织社区活动不少于四次,组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少一次。	查阅社区活动图片相关资料,符合得 1 分,每发现一处不符合扣 0.3 分,最高扣分 1 分		
			(17) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。				
			(18) 对违反小区管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为进行劝阻、制止,制止无效及时上报业主委员会和相关主管部门。	(14)公共区域有指示、提示标识,危险区域有警示、避难标识。	符合得 1 分,每发现一处不符合扣 0.5 分,最高扣分 1 分		
			(19) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等。				

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
清洁卫生	楼内公共区域	6	(1) 地面和墙面：地面每日循环清扫、每日拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每季度保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽。 (2) 楼梯扶手、栏杆、窗台：每日擦抹一次，保持干净、无灰尘。 (3) 消防栓、防火门、指示牌等公共设施：每周擦抹两次，表面干净、无灰尘、无污渍。 (4) 天花板、公共灯具：每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 (5) 门、窗等玻璃：每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每天一次，目视洁净、光亮、无灰尘。 (6) 地下车库、天台、屋顶：地下车库每天循环保洁，每月清洗一次，保持清洁、无垃圾；天台、屋顶保持清洁、无垃圾；每周清洁1次，清洁干净，无杂物堆放、排水沟无积水或积垢。	(1) 楼内公共区域地面清洁，目视无污迹、无水迹印痕，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、无污渍水迹。石材有定期护理，干净有光泽。地下车库每天循环保洁，保持清洁、无垃圾。	符合得3分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分3分		
			(7) 垃圾收集：按照政府垃圾分类要求规范设置楼外垃圾分类收集点，每日定时清理；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。	(2) 按照政府垃圾分类要求规范设置楼外垃圾分类收集点，每日定时清理，日产日清；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，垃圾桶每日清洗保持整洁。	符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分		
			(8) 电梯轿厢：每日循环保洁；操作板每周消毒一次；每半月对电梯门壁护理上光一次，表面光亮无污迹油渍，轿厢壁无浮尘印痕。	(3) 电梯整洁明亮，无污渍无印痕。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分1分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	楼外公共区域	4	(1) 道路地面、绿地、室外车场、明沟：道路地面、绿地、室外车场、每日普扫两次，日常循环保洁。主干道每半月清洗一次，每年机械深度清洁不少于两次，目视地面干净整洁。明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。 (2) 公共灯具、宣传栏、小品等：公共灯具 2 米以下每月除尘两次；宣传栏、小品每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁(2 米以上部分每半月擦抹、除尘一次)。 (3) 水景：打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。 (4) 垃圾厢（房）：对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。 (5) 果皮、垃圾桶：合理设置，每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。	(1) 道路地面、绿地、室外车场目视清洁无杂物；明沟无杂物、无积水；标识牌、开关面板、矮柱灯立面、信报箱、小品宣传栏目视无泥土、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；果皮、垃圾桶合理设置。每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。	符合得 2.5 分，每发现一处不符合扣 0.3 分，最高扣分 2.5 分		
			(6) 消毒灭害：根据项目情况编制年度消杀计划，按计划进行消杀。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每季度灭鼠一次，投药点有明显标志。	(2) 根据项目情况编制年度消杀计划，按计划进行消杀。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每季度灭鼠一次，投药点有明显标志。	查现场，查消杀计划，消杀记录，符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣分 1 分		
			(7) 化粪池：化粪池设置警示标志，每年清理一次并有记录（生化处理除外），化粪池无溢满，每月有检查记录。	(3) 化粪池设置警示标志，每年清理一次并有记录（生化处理除外），化粪池无溢满，每月有检查记录。	看现场及检查记录，符合得 0.5 分，不符合不得分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
秩序维护	人员要求	1	(1) 专职秩序维护人员，以中青年为主，45周岁以下的人员占总数60%以上，身体健康，形象良好，工作认真负责并定期接受培训。 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。 (4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。	按合同约定配备相应的秩序人员；秩序维护人员统一着装、文明执勤、训练有素、认真负责。配备必要的安全护卫器械，熟悉掌握消防、技防器械及各类治安、灾害应急预案。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
	门岗	2	(1) 主出入口24小时值守，早晚业主出入高峰期立岗。 (2) 外来人员进入小区，由访客（或保安）网络（或电话）联系住户，由业主决定是否放行，对实行智能门禁（含：人脸识别、手机二维码、门禁卡等方式门禁）进行严格管理，防止因管控漏洞导致外来人员随意进出小区。 (3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。 (4) 张贴非本小区的非机动车禁入标识，劝阻非本小区的非机动车进入物业区域内。	主出入口有门岗24小时值守，早晚高峰立岗；劝阻非本小区的非机动车进入物业区域内，引导车辆通行保持通畅有序；实行封闭管理，采用智能门禁，访客由住户确认是否放行。	符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	巡逻岗	2	(1) 制定详细巡逻方案（至少有两条以上巡逻路线），安防人员按巡更方案在指定的时间和路线每两小时巡视一次，使用智能化电子巡更系统打点，巡更记录有效并可查验，重点部位（小区外围、单元出入口、主要设备机房和地下车库）应设巡更点。	(1) 制定详细巡逻方案(至少有两条以上巡逻路线)，安防人员按巡更方案在指定的时间和路线每两小时巡视一次，使用智能化电子巡更系统打点，巡更记录有效并可查验，重点部位（小区外围、单元出入口、主要设备机房和地下车库）应设巡更点。	查验巡更记录有效性，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
			(2) 接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，立即报告相关主管部门和业主委员会，并协助采取相应措施。	(2) 接到火警、住户紧急求助或异常情况三分钟内赶到现场并采取相应措施。	查阅相关记录，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
			(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。				
	技防设施和救助（监控岗）	3	(1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖楼栋进出口、小区主要道路进出口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、住户报警（对讲功能）、门锁智能卡等技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，录相存盘时间不低于30天。	(1) 各安防系统工作正常，监控设备24小时有人驻守监视，录相存盘时间不低于30天。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
			(2) 监控中心接到报警信号后，安防人员三分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。	(2) 监控中心接收警报信号，指派相关人员三分钟内赶到现场处理，并接受业主困难救助咨询。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 小区应有火警、防汛抗台、防暴等应急预案;每年应组织不少于 2 次的应急预案演习。	(3)小区应有火警、防汛抗台、防暴等应急预案;每年应组织不少于 2 次的应急预案演习。	查阅预案及相关演习资料,符合得 1 分,每发现一处不符合扣 0.5 分,最高扣分 1 分		
	交通 (车辆管理)	2	(1) 车场管理制度完善(含非机动车管理制度)、收费标准在车场主出入口公示。	(1) 车场管理制度完善(含非机动车管理制度)、收费标准在车场主出入口公示; (2) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和动线标识,车辆行驶有规定路线,车辆停放有序。车库无改变使用功能; (3) 备有必需的消防器材,车场有照明,无渗漏,无明显积水,通风良好,无易燃、易爆及危险物品存放; (4) 小区内有划线停车位。车辆无占用堵塞消防通道现象,保持小区道路交通畅通; (5)非机动车管理:有指定位置规范充电,并配有充电保护装置。按规定位置停放,管理有序。	符合得 2 分,每发现一处不符合扣 0.3 分,最高扣分 2 分		
(2) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,车辆行驶有规定路线,车辆停放有序。车库无改变使用功能。							
(3) 鼓励车场采用技防管理,但应设置 24 小时服务电话且配备专人现场巡视协助, 监控室能观察到车场出入口画面), 车辆停放有序, 车库内配置道闸和录像监视, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防器械配置齐全, 无渗漏, 无积水, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放							
(4) 划定电动车非机动车专用停车区域, 配备消防器材并引导有序停放, 每日巡查。 摩托车智能充电管理, 提高安全。							
(5) 非机动车有指定位置规范充电, 并配有充电保护装置。按规定位置停放, 管理有序。							

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
绿化养护	浇灌与排水	5	(1) 浇水均匀无遗漏全覆盖。土壤湿度保持在植物正常需水状态, 不出现缺水原因导致的明显干旱、枯萎、绿地开裂等现象; (2) 据天气、植物、区域地势、土壤情况合理安排浇灌, 秋冬季干旱须浇透浇足; (3) 暴雨后 1 天内积水应及时排涝; (4) 采用节水浇灌措施提高浇水效率, 节约用水	(1) 绿地无明显缺水现象, 无长期积水	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 4 分		
	修剪整形		(1) 草地视品种不同合理安排修剪, 每年修剪不少于 6 次, 草地平整无斑秃, 草高不超过 6 厘米, 边缘清晰 (2) 灌木夏秋季每月至少修剪一次, 全年不少于 6 次, 形状丰满色块完整美观, 无下部空虚。 (3) 乔木每年大修剪一次, 树形端正通透、生长正常。	(2) 修剪及时, 草地平整、灌木色带造型美观无下部空虚、乔木通透、树型端正, 观花观果植物正常开花结果。			
	施肥		(1) 合理施肥, 无肥害; (2) 乔灌木整体年度普施肥不少于两次, 局部缺肥区域及地栽花卉、花镜追施。	(3) 绿地长势正良好, 无明显缺肥症状。			
	病虫害防治		(1) 预防性防治为主, 发生病虫害时及早防治灭杀, 病虫害发生率低于 5%; (2) 药剂使用应符合环保要求, 不使用高毒高异味农药; (3) 消杀前温馨提示告知住户; (4) 有制定年度消杀方案。制定药品管理制度及消杀制度。	(4) 无明显病虫害危害 (查消杀记录), 不使用高毒高异味药剂; 有制定年度消杀方案。制定药品管理制度及消杀制度。			

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	除杂草		及时处理杂草，目视绿地内无明显杂草。	(5) 绿地内无明显杂草。			
	补植		及时补植，目视无明显缺株，黄土裸露。	(6) 无明显黄土裸露。			
	安全及其它		(1) 乔木无明显枯枝坠落、倒伏、枯朽折断风险；(2) 抗风性差和栽植3年内的乔木有必要的支撑防护措施；3) 主要乔木悬挂树牌，标明：树名、别名、科属、生长习性等。	(7) 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等应急处理)，主要大乔木有树牌标识，有树穴、绿篱沟造型。			
	花坛花镜		(1) 一年中有三次以上花卉布置，三季有花；(2) 春节有专项花卉布置营造节日气氛。	(8) 一年中有三次以上花卉布置，三季有花，春节有专项花卉布置，绿地完整，未发现绿地停车、晾晒衣物堆放杂物等现象。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分		
共用部位、设施设备	共用部位	10	(1) 制定公共部位设施的年度维修保养计划、维修资金使用预算和具体实施方案。向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。未成立业主委员会应根据前期物业服务合同、条例、法规约定进行审批并公示。	(1) 有制定公共部位设施的年度维修保养计划、维修资金使用预算和具体实施方案。向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。未成立业主委员会应根据前期物业服务合同、条例、法规约定进行审批并公示。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未排除扣2分），最高扣分1分		
			(2) 房屋结构：每年两次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。	(2) 有按要求进行房屋结构检查，消除安全隐患，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施，记录完整。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未排除扣2分）		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异响；有必要的限位措施和安全警示；无安全隐患。	(3) 楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异响；有必要的限位措施和安全警示；无安全隐患。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分（有安全隐患未排除扣 1 分），最高扣分 1 分		
			(4) 墙面砖、地砖、涂料抹灰层等装饰材料无脱落，有安全隐患的要及时做好安全防护措施；并向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施（有记录）	(4) 墙面砖、地砖、涂料抹灰层等装饰材料无脱落，；有安全隐患的要及时做好安全防护措施，并制定应急预案，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施（有记录）	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分（有安全隐患未采取必要的措施，无应急预案的扣 2 分）		
			(5) 管道、排水沟、屋顶：每周一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通，雨季及台风前后增加巡视清扫频率，每季度检查一次屋顶，发现防水层有气臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时消除隐患并报告甲方申请维修；楼层的强/弱电井、水表井门完好，能正常关闭。井内干净整洁，无杂物堆放。	(5) 管道畅通、屋面及排水沟无明显杂物；防水层无起鼓、碎裂，隔热板无断裂、缺损；有隐患的应及时消除隐患并报告甲方申请维修；楼层的强/弱电井、水表井门完好，能正常关闭。井内干净整洁，无杂物堆放。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		
			(6) 围墙：每半月一次巡查围墙，发现存在隐患的损坏立即消除隐患，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。	(6) 围墙外观完好无安全隐患，无明显破损或锈蚀，发现存在隐患的损坏立即消除隐患，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(7) 道路、场地等：每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。	(7) 路面平整、无破损、无积水；井盖无破损缺失；侧石平直无缺损；发现损坏及时维修，或向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施	符合得 2 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣分 2 分（有安全隐患未排除扣 2 分）		
			(8) 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等：每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施，保证安全；游泳池安全：游泳池正常开放时，除专项管理外，每日巡检一次，其它时间每月巡检一次。	(8) 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等正常无明显缺损，有安全使用须知；发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。泳池管理规范制度齐全、安全标识和防护措施齐全有效，有巡查记录。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		
			(9) 安全标志等：对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。	(9) 危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，标志清晰完整，设施运行正常。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		
	供水系统	5	(1) 水泵房卫生干净整洁，无杂物堆放，管理制度完善并上墙张贴或悬挂。每天对供水设备检查 2 次以上，每季对水泵润滑点加油，每年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养 4 次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。	(1) 水泵房卫生干净整洁，无杂物堆放，管理制度完善并上墙张贴或悬挂。建立设备管理档案，记录填写完整、有效；机房干净整洁；设施设备运行维护正常，无故障或明显异响、外观无明显积尘、油漆脱落、锈蚀；无渗漏水现象。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(2) 每季度至少清洗一次水箱、蓄水池；二次供水有卫生许可证、合格证、健康证，水质检测报告结果为合格。	(2) 二次生活用水有严格的保障制度和管理措施(制定停水及事故处理预案)，二次供水有卫生许可证、合格证、健康证，每季度至少一次清洗水箱并有水质检测合格报告。	符合得 2 分，每发现一处不符合扣 0.3 分，最高扣分 1 分（有安全隐患或水质不合格不得分）		
			(3) 高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录；	(3) 高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录；	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣分 1 分		
			(4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口、排气口必须安装金属防护网并完好，每年对暴露锈蚀水管进行油漆保养。	(4) 水箱水池设施完好、无渗漏、无污染；水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口、通气孔必须安装金属防护网并完好，每年对暴露锈蚀水管进行油漆保养。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣分 1 分		
	排水系统	2	(1) 每天一次检查污水泵、提升泵、排出泵，每年两次加润滑油。	(1) 有相关维护保养记录；设备功能正常，无明显异响过滤格栅无堵塞；集水坑无明显漂浮物和积污；污水排放符合环保要求。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分		
			(2) 控制柜电气性能完好，运作正常。	(2) 控制柜电气性能完好，柜体干净整洁、线路整齐；手动、自动运作功能正常。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分（有安全隐患未排除扣 1 分）		
	公共照明	2	(1) 路灯：及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、区间照明灯亮灯率在 95%以上；景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等保持灯具完好，亮灯率在 95%以上，每月检查一次路灯接地；根据季节天气变化适时调整照明开闭时间。	公共灯具、景观类、节日彩灯完好无破损、缺失，使用正常；园区公共照明能根据季节天气变化适时调整照明开闭时间；室外灯具有效接地或有漏电保护无安全隐患。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(2) 室内外公共电气柜: 每周巡查一次, 每月保养一次, 每年安全检查一次, 保证电气设备安全、正常运行。	公共电气柜干净整洁, 有控制区域标识, 有上锁; 开关线路标识清楚有效, 无安全隐患。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分 (有安全隐患未排除扣 1 分)		
	大堂空调	1	(3) 大堂空调: 大堂分体空调使用期间每月清洗 1 次滤网, 每年检查、保养两次, 保证其正常使用。	外观整洁完好, 无异味、无明显积尘, 使用正常, 无明显噪声。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 1 分		
	消防系统	13	(1) 消防泵、消防送排烟机等每月启动一次并作记录, 每年保养一次, 保证其运行正常。	(1) 消防泵、消防送排烟机等每月启动一次并作记录, 每年保养一次有相关记录, 运行正常无异常及渗漏水, 管网压力及功能阀门开闭正常。	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣分 1 分 (不能启泵扣 4 分)		
			(2) 消防栓每月巡查一次, 消防栓箱内各种配件完好; 定期进行保养和放水检查。每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次末端放水测试。	(2) 消防栓每月巡查一次, 阀门开闭正常, 水压正常; 消防栓箱内各种配件完好, 外观无破损, 无明显积尘、锈蚀和渗漏现象, 有相关记录。	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣分 4 分 (管道无水, 无有效的改造申报相关材料不得分)		
			(3) 每天检查消防报警系统火警功能、报警功能是否正常, 每年试验一次探测器, 并对全部控制装置进行一次试验; 火灾探测器投入运行两年后, 应每隔三年全部清洗一次, 不合格的应当调换; 有专业机构维保, 有维保记录, 有年度检测报告。	(3) 每天检查火警功能、报警功能是否正常, 故障有记录; 报警和控制功能正常; 故障点和屏蔽点不超过千分之六; 有专业机构维保, 有维保记录, 有年度检测报告。	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣分 4 分 (故障点和屏蔽点不超过千分之六扣 3 分)		
			(4) 每月检查一次灭火器, 临近失效立即更新或充压。	(4) 灭火器外观无明显锈迹, 压力正常; 合格证在有效期内、铅封完整有效。	符合得 3 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	避雷系统	2	每年雨季前全面检查避雷装置，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理。2) 每年检测一次，保证性能符合国家相关标准。	避雷装置无断裂、破损无明显锈迹，每年有检测，性能符合国家标准。	符合得 2 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣分 2 分		
	弱电系统	4	(1) 楼宇对讲系统（可视）：不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。	(1) 楼宇对讲系统（可视）对讲主机选呼功能正常，且选呼后可视图像、语音清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分		
			(2) 住户报警：不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；	住户报警系统运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；	符合得 0.5 分，每发现一处不符合扣 0.1 分，最高扣分 0.5 分		
			(3) 周界报警：24 小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号；	周界报警：撤布防功能正常，控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号；	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣分 1 分		
			(4) 监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备 24 小时正常运行，图像清晰完整，无黑屏现象，录像存储时间 30 天以上，录像功能正常；	监视系统：图像清晰完整，无黑屏现象；录像存储时间 30 天以上；故障有维修记录；	符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣分 1 分		

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(5) 电子巡更：保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。	采用电子巡更且巡更设备正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。	符合得0.5分，每发现一处不符合扣0.1分，最高扣分1分		
	升降系统	9	(1) 保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。	(1) 电梯运行正常，平稳无明显异响，光幕和保护触板有效；	总分 10 分，设备设施每发现一处不符合扣 2 分；档案资料每发现一处不符合扣 0.5 分；（有一处安全隐患未排除扣 5 分扣完为止）		
			(2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》；物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。	(2) 底坑无积水；通风、照明系统正常；(3) 五方通话功能正常，通话清晰；(4) 机房干净整洁，平层标识、平层标识对照图、设施齐全、有效（应急照明、灭火器、盘车工具）；(5) 电梯档案一梯一档；电梯年检合格有检测报告和电梯年检合格证；			
			(3) 电梯发生一般故障的，专业维修人员两小时内到达现场修理；发生电梯困人或其它重大事件时，物业人员须在五分钟内到现场处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。	(6) 维保人员及安全管理员持证上岗；(7) 电梯日巡查记录、维保计划、维保记录（半月度、季度、半年度、年度）、故障登记表、维修记录齐全；(8) 有应急处理方案、电梯困人培训及演练记录及图片齐全。			

服务内容	服务内容子项	规定分值	四、五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	水景 (动力)	2	(1) 每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施, 损坏部位及时修复保证其正常运行。	水景系统设备设施齐全, 运行正常; 有警示标识, 控制箱有上锁, 漏电保护装置、接地有效。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 1 分 (有安全隐患未排除扣 1 分)		
			(2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查, 保证节日期间各项设施运行正常。	有定期和重大节日安全检查记录。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣分 1 分		
	发电机	4	(1) 发电机房干净整洁, 配备灭火器材; (2) 发电机每天至少巡查一次, 定期维护保养 (有维护保养记录), 每半个月试运行一次每次不少于 15 分钟; (3) 设备完好, 外观干净整洁无明显渗漏油现象, 可随时起用。	(1) 发电机房干净整洁, 配备灭火器材; (2) 发电机每天至少巡查一次, 定期维护保养 (有维护保养记录), 每半个月试运行一次每次不少于 15 分钟; (3) 设备完好, 外观干净整洁无明显渗漏油现象, 可随时起用。	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 4 分 (有安全隐患未排除扣 2 分)		
	变配电系统	3	(1) 变配电室干净整洁, 通风、照明良好, 配备灭火器材; (2) 定期巡视和维护保养; (3) 变配电设备运行正常; (4) 配电柜无发霉、无明显积尘、无安全隐患; (5) 绝缘操作劳保用品及工具按要求配置, 按电业局要求定期检测。	(1) 变配电室干净整洁, 通风、照明良好, 配备灭火器材; (2) 定期巡视和维护保养, 有相关记录; (3) 变配电设备运行正常; (4) 配电柜无发霉、无明显积尘、无安全隐患; (5) 绝缘操作劳保用品及工具按要求配置, 按电业局要求定期检测。	符合得 3 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣分 3 分 (有安全隐患未排除扣 2 分)		

备注: 此表仅用为物业专家现场检查, 占评定分值 70% (最终评定分值 = 专家现场检查得分 * 70% + 街道办事处 (镇人民政府) 评定分值 * 30%)。

最终评定分值: 90 分 (含) 以上为五星级, 80-89 分为四星级, 80 分 (不含) 以下降级评比。

附件 2-3

厦门市住宅小区物业服务质量星级标准和评分标准

（街道办事处或镇人民政府）满分 100 分

序号	评价内容	规定分值	评分标准	考核评分
1	社区党委或小区党支部意见	10	街道办事处（镇人民政府）组织向小区党支部（社区党委）、业主委员会（临时管理委员会）或业主代表征询意见，征询人员不少于 5 名。参评人员根据物业服务企业日常服务情况按照满分 10 分分别予以评分，最终得分取平均值。	
2	业主委员会（临时管理委员会）意见	10		
3	业主代表意见	10		
4	日常监督检查情况	30	街道办事处（镇人民政府）结合物业服务项目日常监督情况予以评分。	
5	物业服务企业信访情况	20	街道办事处（镇人民政府）根据该项目信访情况予以评分。引发群体性事件并经核实属物业服务企业责任的，该项不得分；对日常物业投诉纠纷未及时处理的，每发生一起扣 2 分。	
6	物业服务企业协调管理情况	20	物业服务企业积极配合街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委会开展物业管理工作，及时协调物业管理过程中存在的矛盾纠纷。	
备注：此表仅用作街道办事处（镇人民政府）评分，占评定分值 30%。				

厦门市物业服务企业及项目经理 信用综合评价办法

第一章 总则

第一条 为推进物业服务企业和项目经理信用体系建设，规范物业服务行为，构建“诚信激励、失信惩戒”机制，提升物业服务水平，根据国务院《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》等法规规定，结合我市物业管理行业实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于在本市从事物业服务活动的物业服务企业和项目经理。

企业信用评价以独立物业服务企业法人为单位进行，设有分支机构的，统一纳入设立该分支机构的物业服务企业评定。外地入厦物业服务企业在本市设立分支机构的，由企业分支机构注册地物业主管部门负责该分支机构的信用综合评价工作。

项目经理以个人为单位进行评价，在本市管理多个项目的，统一纳入其个人信用信息，由企业负责统一维护管理。

第三条 本办法所称物业服务企业和项目经理信用综合评价是指物业主管部门或其委托的机构（以下简称评价实施单位）依据本办法规定，对物业服务企业和项目经理从事物业服务活动中形成的信用信息进行采集、记分、评价，确定其信用等级的活动。

本办法所称信用信息，是指物业服务企业和项目经理在物业服务活动中形成的、能够用于评价其信用情况的有效信息，主要

包括经核查属实的基本信息、良好信息和不良信息。

第四条 市物业主管部门负责指导和监督全市物业服务企业及项目经理信用体系建设工作，评定、发布全市物业服务企业信用等级及项目经理信用评分情况，开展守信联合激励、失信联合惩戒等相关工作，按照公共信用信息目录，向市公共信用信息平台推送物业行业信用信息。

区物业主管部门负责本辖区物业服务企业及项目经理信用信息的采集、记分等工作，实施（或发起）信用激励与惩戒措施。

街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委员会、小区党组织协助区物业主管部门采集物业服务企业、项目经理相关行为的信息。

第五条 市物业管理协会负责加强行业自律管理，引导物业服务企业良性发展及项目经理队伍建设，协助物业主管部门开展信用管理工作。

第六条 物业主管部门每年对物业服务企业上一年度的信用进行评价，企业信用等级定期公布。项目经理信用实行动态评价，信用分值实时公布。

第七条 实行物业服务企业信用等级综合评定制度。物业服务企业应当在商事主体登记完成之日起 30 日内，向区物业主管部门申请办理物业服务企业信用登记，未按规定登记的，视为信用缺失。

第二章 信用信息的采集认定

第八条 信用信息的采集，是指对物业服务企业和项目经理的信用信息进行征集、分类、记录、存储，形成信用信息记录的活动。

信用信息采集渠道主要包括企业自行申报，各级物业主管部门、相关单位部门及街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委员会、小区党组织主动采集和社会提供。

项目产生的信用信息由项目所在地的区物业主管部门负责认定；企业产生的信用信息由企业注册地的区物业主管部门负责认定。

第九条 物业服务企业和项目经理基本信息主要包括：

（一）物业服务企业：企业名称、统一社会信用代码、经营范围、注册地址、法定代表人及联系电话、单位联系方式、在厦纳税情况等其他有关信息。

（二）项目经理：姓名、身份证号码、劳动合同及社保缴纳证明、专业技能证书、职称、政治面貌、联系方式等其他有关信息。

（三）在管项目信息：项目名称、地址（以全市标准地址录入）、物业类型、项目委托方名称、物业服务收费标准、日常专项维修金标准、委托期限、项目经理姓名、项目联系方式、总建筑面积、栋数、配套设施设备及其他相关信息。

基本信息的采集实行物业服务企业自行申报、各区物业主管部门核实的日常动态管理制度。基本信息发生变更的，物业服务企业应当于变更之日起 30 日内申报变更。属于物业服务企业类的信息变更，由物业服务企业向企业注册所在地的区物业主管部门申报；属于在管项目信息类的信息变更，由物业服务企业向项目所在地的区物业主管部门申报。

项目经理发生变更的，物业服务企业应当于 5 个工作日内向项目所在地的区物业主管部门申报变更项目经理信用信息。

第十条 物业服务企业和项目经理良好信息主要包括：

- （一）各级党委政府的表彰文件；
- （二）各级物业主管部门、相关部门的表彰文件；
- （三）物业管理行业协会表彰文件（须经过相应物业主管部门的报备确认）；
- （四）在本市承接拆迁安置小区及老旧小区（1989 年底前建成）物业管理情况；
- （五）项目星级评定为四星级、五星级的；
- （六）企业党组织健全，“党建+物管”工作成效明显；
- （七）其他良好信息的证明材料。

物业服务企业和项目经理良好信息仅限采集发生在本市的相关行为信息。

物业服务企业应当于良好信息产生之日起 60 日内，自行录入申报，并提交相关材料。逾期未录入或未申请办理良好信息认

定手续的，良好信息不适用信用加分。

第十一条 物业服务企业和项目经理不良信息主要包括：

- （一）各级物业主管部门或相关部门的行政处罚决定书等；
- （二）各级物业主管部门或相关部门的行政执法检查的书面通报批评；
- （三）确认物业服务企业因违反物业服务合同约定承担责任的生效裁判文书；
- （四）经查证确属物业服务活动中失职，且在责令整改期限届满内未妥善解决的投诉或信访举报、媒体曝光等违规情况；
- （五）因物业服务活动引发群体性事件、重大舆情等；
- （六）项目星级评定为一星级或不达标的；
- （七）物业管理行业协会书面通报批评（须经过相应物业主管部门的报备确认）；
- （八）其他违法、违规以及违反物业服务合同约定的行为。

第十二条 良好信息和不良信息积分计算周期，原则上自发文之日计算。

第十三条 评价实施单位对物业服务企业和项目经理记入不良信息的，应当在 30 天内进行公示，公示期 15 天。公示期满无异议的，不良信息生效。

公示期间，物业服务企业和项目经理对不良信息记录有异议的，可在公示期满之日前向评价实施单位书面提出异议申请，并提供相应佐证材料，评价实施单位应当于收到异议申请之日起

10个工作日内完成核查。经核查确属有误的，应当及时更正；若无误的，维持原结果，核查结果应当在7个工作日内反馈相关物业服务企业、项目经理。

物业服务企业和项目经理对评价实施单位的核查意见仍有异议的，可向市物业主管部门提起复核申请。市物业主管部门应当于收到复核申请之日起30个工作日内完成复核。复核确属有误的，通知评价实施单位及时更正；无误的维持原核实意见，复核结果应当在15个工作日内反馈相关物业服务企业、项目经理。

物业服务企业或项目经理对不良信用信息提起异议申请、复核申请的，一旦经确认无效后，市、区物业主管部门不再受理该企业或项目经理本评价年度内的异议申请、复核申请。

第十四条 各区物业主管部门应当加强与所在区公安、民政、城市执法、发改、应急管理、市场监督管理、街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委员会等相关部门的工作联动，构建齐抓共管工作格局，及时共享本辖区内物业服务企业、项目经理的不良信息，施行失信联合惩戒制度。

第三章 物业服务企业等级评价和项目经理信用评分

第十五条 物业服务企业信用评价记分周期为一年，自每年1月1日起至12月31日止。周期届满，次年重新计算。

项目经理信用信息实时动态更新，每一条信用信息自记入之日起生效，信用信息记录按序时长久保存。

第十六条 同一良好信用信息以最高荣誉为准，不重复记分。

同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。

同一不良行为在整改期内不再重复记分。

第十七条 物业服务企业和项目经理信用信息得分按照《厦门市物业服务企业信用信息记分明细表》（详见附表1）、《厦门市物业服务项目经理信用信息记分明细表》（详见附表2），实行加减分制。

物业服务企业信用基准分为100分（包含基本信息分+经营信息分）。物业服务企业信用得分=信用基准分+良好信息分—不良信息分。

项目经理信用基准分为100分。项目经理信用评分=信用基准分值+良好信息分—不良信息分。

第十八条 物业服务企业信用等级划分为A级（优秀）、B级（良好）、C级（合格）、D级（基本合格）、E级（不合格）五个等级，具体标准如下：

（一）信用得分在120分以上的，为优秀物业服务企业，信用等级为A级；

（二）信用得分在100分以上不满120分的，为良好物业服务企业，信用等级为B级；

（三）信用得分在80分以上不满100分的，为合格物业服务企业，信用等级为C级；

（四）信用得分在 60 分以上不满 80 分的，为基本合格物业服务企业，信用等级为 D 级；

（五）信用得分在 60 分（不含）以下的，为不合格物业服务企业，信用等级为 E 级；

未参加信用评价的物业服务企业，视为信用缺失，信用等级为 E 级，并予以标示“信用缺失”且重点公示；未承接物业服务项目的，在评定的信用等级后标示“无项目”，并进行提醒公示。

第十九条 物业服务企业有下列情形之一的，列入行业黑名单：

（一）挪用或侵占物业专项维修资金，被物业主管部门处罚的；

（二）经有权机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任发生的重大安全事故的；

（三）企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人等）因物业服务责任承担过错原因，通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的；

（四）经信访相关部门认定，因物业服务企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的；

（五）信用评价连续两年被评为 E 级的；

（六）拒绝接受物业主管部门监督检查被物业主管部门通报的；

（七）对各级物业主管部门行政处罚，物业服务企业无正当

理由拒不执行、整改的；

（八）依法认定由涉黑涉恶人员开办或者参与的；

（九）经市物业主管部门认定的其他严重不良行为的。

第二十条 项目经理有下列情形之一的，列入行业黑名单：

（一）挪用或侵占物业专项维修资金或经营收益，被物业主管部门通报的；

（二）经有权机关确认因项目经理主要责任或全部责任发生的重大安全事故的；

（三）因其物业服务管理履职原因，通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的；

（四）经信访相关部门认定，因项目经理责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重后果的；

（五）经相关部门查证属实存在涉黑涉恶行为的；

（六）被各级物业主管部门一年内累计公开通报三次（含三次）以上的；

（七）经物业管理行业协会公开谴责的（须经过相应物业主管部门的报备确认）；

（八）拒绝接受物业主管部门监督检查被物业主管部门通报的。

第二十一条 对涉及黑名单事项的物业服务企业和项目经理，评价实施单位应当提前书面告知拟纳入“黑名单”的物业企业或项目经理，物业企业或项目经理自收到书面告知后3个工作

日内可以提出陈述和申辩。物业企业或项目经理提出的事实、理由和证据成立的，应当予以采纳。

涉及物业服务企业的信用信息加、减分，其计算周期按照信息的发文之日或确认之日开始计算，当年有效。

第二十二条 公安、民政、城市执法、发改、应急管理、市场监督管理、街道办事处（镇人民政府）等相关部门、有关单位，对物业服务企业、项目经理的依法查处或通报，由区物业主管部门按规定记入信用。相关单位部门之间应该加强信息通报。

第四章 信用的分类管理

第二十三条 信用评价结果作为物业服务项目招投标、行业各类评优评先、日常监管等物业监管的主要依据。根据信用评价结果，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

第二十四条 对于信用等级为 B 级以上的物业服务企业，扶持加快发展、做大做强：

- （一）在实施财政性资金物业服务项目安排中优先考虑；
- （二）参加物业服务项目投标，给予适当加分；
- （三）建议业主大会选聘物业服务企业时优先考虑；
- （四）各类技能竞赛、评优评先等活动，优先考虑或推荐；
- （五）减少日常监督检查比例和频次；
- （六）通过物业综合管理平台或报纸等，予以公示宣传。

第二十五条 对于信用等级为 D 级的物业服务企业，列入行

业重点监管对象：

- （一）增加对该企业的日常监督检查比例和频次；
- （二）将信用等级结果通报相关业主；
- （三）限制参加各类评先评优活动或推荐技能竞赛；
- （四）限制申请担任物业管理行业协会理事（含理事）以上单位；
- （五）连续 2 个评价周期信用等级被评为 D 级的，其信用等级直接降为 E 级；
- （六）通过物业综合管理平台或报纸等，予以重点公示。

第二十六条 对于信用等级为 E 级的物业服务企业，予以惩戒：

- （一）实施重点监管，增加检查比例和频次；通报其他相关部门，协同监管；
- （二）建设单位或业主大会可以取消其参与物业服务项目招投标；
- （三）将信用信息通报村（居）民委员会、小区党组织及相关业主，并由村（居）民委员会提议并监督督促召开业主大会表决是否解聘；
- （四）不得参加各类评先评优活动、技能竞赛；
- （五）不得担任物业管理行业协会理事（含理事）以上单位；
- （六）采购人可以取消或者限制其参与政府采购；
- （七）将信用信息抄报市信用管理部门，实施联合惩戒；

(八) 通过物业综合管理平台或报纸等，予以重点公示。

第二十七条 项目经理进行信用评分不评级，实行差异化管理。对项目经理信用评分达到一定分值的，按以下规定进行处理：

(一) 信用评分为 110 分以上的，通过村（居）民委员会优先推荐申报行业专家、劳模等各类评优评先，通过物业综合管理平台或报纸等，予以公示宣传。

(二) 信用评分在 70 分以上不满 85 分的，限制参加行业的各项评先评优活动；列入行业重点监管对象，村（居）民委员会或业主委员会（临时物业管理委员会）责令项目经理限期整改存在问题；不得参与投标活动。

(三) 信用评分为 70 分（不含）以下的，直接列入行业黑名单；由项目所在地的区物业主管部门对该物业服务企业法人进行约谈，责令企业限期整改存在问题，限期更换项目经理；由项目所在地的区物业主管部门通过物业综合管理平台或新闻媒体，公示约谈情况。

第二十八条 对被列入黑名单的物业服务企业，自列入之日起三年内不予以信用评价；建设单位或业主大会可以取消其参与物业服务项目招投标；项目所在地物业主管部门可以向相关业主大会提交终止物业服务合同、清退该物业服务企业的书面建议。

对被列入黑名单的物业服务企业及项目经理，根据规定纳入市综合信用平台体系。

第五章 附 则

第二十九条 本办法由厦门市物业主管部门负责解释。厦门市物业主管部门可根据国家政策导向、行业发展需要，适时调整《厦门市物业服务企业信用信息记分明细表》、《厦门市物业服务项目经理信用信息记分明细表》。

第三十条 物业服务企业及项目经理的信用信息在厦门市物业综合管理平台保存。

第三十一条 本办法自 2020 年 1 月 1 日起开始施行，有效期 5 年。

- 附件：1. 厦门市物业服务企业信用信息记分明细表
2. 厦门市物业服务项目经理信用信息记分明细表

附件 1

厦门市物业服务企业信用信息记分明细表

序号	记分类型	记分编码	记分项目	记分内容和标准	评价说明
1	基本信息	XMWYXY0001	企业注册信息	填报企业的注册信息，每缺少一项扣 2 分。	根据系统填报企业的注册信息，初始分为 80 分。
2		XMWYXY0002	年报	填报年报信息，每缺少一项扣 1 分，未填报的扣 10 分。报送企业应在每年 1 月底前填报。	根据系统填报企业年报，满分 10 分。
3		XMWYXY0003	企业经营情况	以在厦当年度缴交税收为准，缴交税收 100 万元及以上的得 10 分；50 万元以上不满 100 万元的，得 8 分；20 万元以上不满 50 万元的，得 5 分；10 万以上不满 20 万元的，得 3 分；不足 10 万元的，得 1 分。	根据企业缴税证明，满分 10 分。
4	良好信息	XMWYXY0004	党建情况	鼓励企业成立党组织，成立的加 1 分，未成立的不得分。	根据相关证明文件。
5		XMWYXY0005		项目经理是共产党员，并在小区党组织或社区党组织报到并发挥作用的，每个项目得 0.5 分，最高得 1 分。	根据相关证明文件。
6		XMWYXY0006	项目情况	提供我市拆迁安置小区及 1989 年底前老旧小区物业服务的，每个项目得 0.5 分，最高得 2 分。	根据物业服务合同和备案证明。
7		XMWYXY0007	表彰	获得国家级表彰的，得 5 分。	1、根据相关表彰文件； 2、同一类型奖项只按最高等级计算（如年度通报表扬类）； 3、同一项目同一类型的表彰按最高荣誉只计算一次； 4、同一单位对同一项目表彰只计算一次。
8		XMWYXY0008	表彰	获得住房城乡建设部表彰的，得 4 分。	
9		XMWYXY0009	表彰	获得中央、国家相关部门表彰的，得 3 分。	
10		XMWYXY0010	表彰	获得福建省委、省人民政府表彰的，得 4 分。	
11		XMWYXY0011	表彰	获得中国物业管理协会表彰的，得 3 分。	
12		XMWYXY0012	表彰	获得福建省住建厅表彰的，得 3 分。	

序号	记分类型	记分编码	记分项目	记分内容和标准	评价说明
13	良好信息	XMWYXY0013	表彰	获得福建省委、省政府相关部门表彰的，得 2 分。	
14		XMWYXY0014	表彰	获得厦门市委、市政府表彰的，得 3 分。	
15		XMWYXY0015	表彰	获得福建省物业管理协会表彰的，得 2 分。	
16		XMWYXY0016	表彰	获得厦门市物业行政主管部门表彰的，得 2 分。	
17		XMWYXY0017	表彰	获得厦门市委、市政府相关部门表彰的，得 1 分。	
18		XMWYXY0018	表彰	获得厦门市各区委、区政府表彰的，得 2 分。	
19		XMWYXY0019	表彰	获得厦门市物业管理协会表彰的，得 1 分。	
20		XMWYXY0020	表彰	获得厦门市各区物业行政主管部门表彰的，得 1 分。	
21		XMWYXY0021	表彰	获得厦门市各区委、区政府相关部门表彰的，得 0.5 分。	
22		XMWYXY0022	表彰	获得厦门市各街道（镇）表彰的，得 0.5 分。	
23		XMWYXY0023	星级评定	当年获得五星级物业管理项目的，得 2 分。	根据星级评定结果
24		XMWYXY0024	星级评定	当年获得四星级物业管理项目的，得 1 分。	根据星级评定结果
25		XMWYXY0025	党建工作	当年度项目获评城市基层党建实训基地的，得 1 分。	根据相关表彰文件
26		XMWYXY0026	典型宣传	被国家级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的，得 2 分。	1、根据相关表彰文件； 2、可按宣传报道次数累计加分，但同一类型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计。
27		XMWYXY0027	典型宣传	被省级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的，得 1 分。	
28		XMWYXY0028	典型宣传	被市级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的，得 0.5 分。	

序号	记分类型	记分编码	记分项目	记分内容和标准	评价说明
29	良好信息	XMWYXY0029	技能竞赛	1、参与中国物业管理协会举办的岗位技能竞赛：（1）获得技能竞赛团体一等奖，得3分；（2）获得技能竞赛团体二等奖，得2分；（3）获得技能竞赛团体三等奖，得1分。2、参与福建省物业管理协会举办的岗位技能竞赛：（1）获得技能竞赛团体一等奖，得2分；（2）获得技能竞赛团体二等奖，得1分；（3）获得技能竞赛团体三等奖，得0.5分。3、参与市物业管理协会举办的岗位技能竞赛：获得技能竞赛团体一等奖，得1.5分。	根据相关表彰文件。
30	不良信息	XMWYXY0030	违法违规	报送虚假信用信息的，扣10分。	根据处罚决定书或者文件认定。
31		XMWYXY0031	违法违规	聘用列入黑名单人员担任总经理及项目经理的，扣10分。	根据处罚决定书或者文件认定。
32		XMWYXY0032	违法违规	在物业招投标活动中，存在围标、串标等不正当手段谋取中标的行为，一次扣10分。	根据处罚决定书或者文件认定。
33		XMWYXY0033	违法违规	裁判确认物业服务企业因违反物业服务合同约定承担责任的，一次扣10分。	根据裁判文书认定。
34		XMWYXY0034	行政处罚	经查证属实挪用或侵占项目公共收益的，一次扣10分。	根据相关认定文书。
35		XMWYXY0035	行政处罚	受到物业主管部门行政处罚的，一次扣5分。其中，对原物业服务企业拒不退出物业管理区域的处罚，一次扣10分。	根据处罚决定书认定。
36		XMWYXY0036	行政处罚	因物业服务活动受到其他相关部门行政处罚的，一次扣3分。其中，对涉及消防、电梯安全工作履约履责的处罚，一次扣5分。	根据处罚决定书认定。

序号	记分类型	记分编码	记分项目	记分内容和标准	评价说明
37		XMWYXY0037	监督检查	受到物业主管部门行政执法检查的书面通报批评的，一次扣 3 分。	根据通报批评文书认定。
38		XMWYXY0038	监督检查	受到其他相关部门行政执法检查的书面通报批评的，一次扣 2 分。	根据通报批评文书认定。
39		XMWYXY0039	监督检查	经查证确属物业服务活动中失职，且在责令整改期限届满内未妥善解决的投诉或信访举报、媒体曝光等违规情况，一次扣 1 分。其中，引发群体性事件、重大舆情的，一次扣 2 分。	同一事项只按最高分计算一次。
40	不良信息	XMWYXY0040	监督检查	未定期将专项维修资金的使用明细、物业共用部位与共用设施设备经营收入和支出在物业管理区域显著位置公示的，一次扣 5 分。	根据检查结果认定。
41		XMWYXY0041	监督检查	未按规定办理（前期）物业服务合同备案手续的，一次扣 5 分。	根据物业服务合同备案证明材料。
42		XMWYXY0042	监督检查	未按规定及时申报、变更信用信息、物业统计报表或其他相关资料的，一次扣 2 分。	根据检查结果认定。
43		XMWYXY0043	监督检查	未按规定向市统计部门报送物业统计报表或其他相关资料的，一次扣 2 分。	根据检查结果认定。
44		XMWYXY0044	监督检查	未按规定在物业管理区域内的显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费依据和标准的，一次扣 2 分。	根据检查结果认定。
45		XMWYXY0045	星级评定	本市在管项目评定为不达标的，一个项目扣 3 分。	根据项目星级评定结果。
46		XMWYXY0046	星级评定	本市在管项目评定为一星的，一个项目扣 2 分。	根据项目星级评定结果。
47		XMWYXY0047	行业自律	物业管理行业协会书面通报批评（须经过相应物业主管部门的报备确认），一次扣 2 分。	根据物业管理行业协会通报批评文件。

附件 2

厦门市物业服务项目经理信用信息记分明细表

序号	记分类型	记分编码	记分项目	记分内容和标准	评价说明
1	良好信息	XMXXMY0001	表彰	获得国家级表彰的，得 5 分。	根据相关表彰文件。
2		XMXXMY0002	表彰	获得住房城乡建设部表彰的，得 4 分。	根据相关表彰文件。
3		XMXXMY0003	表彰	获得中央、国家相关部门表彰的，得 3 分。	根据相关表彰文件。
4		XMXXMY0004	表彰	获得福建省委、省人民政府表彰的，得 4 分。	根据相关表彰文件。
5		XMXXMY0005	表彰	获得中国物业管理协会表彰的，得 3 分。	根据相关表彰文件。
6		XMXXMY0006	表彰	获得福建省住建厅表彰的，得 3 分。	根据相关表彰文件。
7		XMXXMY0007	表彰	获得福建省委、省政府相关部门表彰的，得 2 分。	根据相关表彰文件。
8		XMXXMY0008	表彰	获得厦门市委、市人民政府表彰的，得 3 分。	根据相关表彰文件。
9		XMXXMY0009	表彰	获得福建省物业管理协会表彰的，得 2 分。	根据相关表彰文件。
10		XMXXMY0010	表彰	获得厦门市物业主管部门表彰的，得 2 分。	根据相关表彰文件。
11		XMXXMY0011	表彰	获得厦门市委、市政府相关部门表彰的，得 1 分。	根据相关表彰文件。
12		XMXXMY0012	表彰	获得厦门市各区委、区政府表彰的，得 2 分。	根据相关表彰文件。
13		XMXXMY0013	表彰	获得厦门市物业管理协会表彰的，得 1 分。	根据相关表彰文件。
14		XMXXMY0014	表彰	获得厦门市各区物业主管部门表彰的，得 1 分。	根据相关表彰文件。
15		XMXXMY0015	表彰	获得厦门市各区委、区政府相关部门表彰的，得 0.5 分。	根据相关表彰文件。
16		XMXXMY0016	表彰	获得厦门市各街道（镇）表彰的，得 0.5 分。	根据相关表彰文件。
17		XMXXMY0017	星级评定	任职期间获得五星级物业管理项目的，得 2 分。	根据星级评定结果认定

序号	记分类型	记分编码	记分项目	记分内容和标准	评价说明
18	良好信息	XMXXXY0018	星级评定	任职期间获得四星级物业管理项目的，得 1 分。	根据星级评定结果认定
19		XMXXXY0019	党建工作	1、所服务项目获评城市基层党建实训基地的，得 1 分。 2、积极参与小区党建，配合小区党组织开展工作，得 1 分	1. 根据相关表彰文件。 2. 根据小区党组织书面说明。
20		XMXXXY0020	技能竞赛	1、参与中国物业管理协会举办的岗位技能竞赛： （1）获得个人技能竞赛一等奖，得 3 分； （2）获得个人技能竞赛二等奖，得 2 分； （3）获得个人技能竞赛三等奖，得 1 分。 2、参与福建省物业管理协会举办的岗位技能竞赛： （1）获得个人技能竞赛一等奖，得 2 分； （2）获得个人技能竞赛二等奖，得 1 分； （3）获得个人技能竞赛三等奖，得 0.5 分。 3、参与市物业管理协会举办的岗位技能竞赛： 获得个人技能竞赛团体一等奖，得 1.5 分。	根据相关表彰文件。
21		XMXXXY0021	典型宣传	本人先进典型被国家级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的（可按宣传报道次数累计加分，但同一先进典型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计），得 2 分。	1、根据相关表彰文件。 2、宣传报道次数累计加分，同一先进典型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计
22		XMXXXY0022	典型宣传	本人先进典型被省级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的（可按宣传报道次数累计加分，但同一先进典型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计），得 1 分。	
23		XMXXXY0023	典型宣传	本人先进典型被市级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的，得 0.5 分。	

序号	记分类型	记分编码	记分项目	记分内容和标准	评价说明
24	不良信息	XMXXMY0024	行政处罚	项目受到物业主管部门行政处罚的，一次扣 5 分。	根据处罚决定书认定。
25		XMXXMY0025	行政处罚	项目因物业服务活动受到其他相关部门行政处罚的，一次扣 3 分。其中，对涉及消防、电梯安全工作履约履责的处罚，一次扣 5 分。	根据处罚决定书认定。
26		XMXXMY0026	监督检查	经小区党支部或村（居）民委员会提议，街道办事处（镇人民政府）同意向业主大会建议撤换的，扣 10 分。	根据街道办事处（镇人民政府）书面文件认定
27		XMXXMY0027	监督检查	受到物业主管部门行政执法检查的书面通报批评的，一次扣 3 分。	根据通报批评文书认定。
28		XMXXMY0028	监督检查	未定期将专项维修资金的使用明细、物业共用部位与共用设施设备经营收入和支出在物业管理区域显著位置公示的，一次扣 3 分。	根据检查结果认定
29		XMXXMY0029	监督检查	受到其他相关部门行政执法检查的书面通报批评的，一次扣 2 分。	根据通报批评文书认定。
30		XMXXMY0030	监督检查	对业主或者使用人的违法行为未予以劝阻、制止或未在规定时间内上报相关行政管理部门的，扣 2 分。	根据相关部门检查结果认定。
31		XMXXMY0031	监督检查	经查证确属物业服务活动中失职，且在责令整改期限届满内未妥善解决的投诉或信访举报、媒体曝光等违规情况，一次扣 1 分。其中，引发群体性事件、重大舆情的，一次扣 2 分。	同一事项只按最高分计算一次。
32		XMXXMY0032	监督检查	未按规定实施物业承接查验并办理备案手续的，扣 1 分。	根据检查结果认定
33		XMXXMY0033	监督检查	未建立物业服务活动相关资料档案或资料档案不齐全的，扣 1 分。	根据检查结果认定
34		XMXXMY0034	监督检查	未建立公共水电费用分摊明细并定期公示的，扣 1 分。	根据检查结果认定

序号	记分类型	记分编码	记分项目	记分内容和标准	评价说明
35		XMXXXY0035	监督检查	未按规定在物业管理区域内的显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费依据和标准的，一次扣 1 分。	根据检查结果认定
36		XMXXXY0036	监督检查	对占用、堵塞小区消防通道或疏散通道等行为未按规定进行及时处理的，扣 1 分。	根据相关部门检查结果认定。
37		XMXXXY0037	监督检查	楼道停放车辆或存在安全隐患的，未及时报告业主委员会或相关部门的，扣 1 分。	根据相关部门检查结果认定。
38		XMXXXY0038	星级评定	在当年度星级评定中获评不达标的，每个项目扣 3 分。	根据星级评定结果认定
39		XMXXXY0039	星级评定	在当年度星级评定中获评一星级的，每个项目扣 2 分。	根据星级评定结果认定
40		XMXXXY0040	行业自律	物业管理行业协会书面通报批评（须经过相应物业主管部门的报备确认），一次扣 2 分。	根据物业管理行业协会通报批评文件。