



巫溪县住房和城乡建设委员会 关于印发巫溪县物业服务企业考核办法的通知

巫溪住建发〔2022〕96号

各乡镇人民政府、街道办事处，县级各部门、有关单位，各物业服务企业：

为进一步规范物业服务企业经营行为，促进全县物业服务市场标准化、规范化发展，助力全县物业行业提档升级，增强居民幸福指数，经县政府同意，现将《巫溪县物业服务企业考核办法》印发给你们，请认真组织实施。

巫溪县住房和城乡建设委员会

2022年8月10日



巫溪县物业服务企业考核办法

为进一步规范我县物业服务企业经营行为，提升服务水平，促进我县物业服务市场健康发展，推进物业服务企业积极参与创建工作，根据《中华人民共和国民法典》、《重庆市物业管理条例》和重庆市住房和城乡建设委员会《关于印发重庆市物业服务企业和物业项目负责人信用管理办法（试行）的通知》（渝建发〔2019〕24号）等有关规定，结合我县实际，制定本办法。

一、考核对象

在我县范围内从事物业管理服务活动的物业服务企业，包括注册地在我县以及在我县办理备案登记的外地物业服务企业及分支机构。

二、考核内容

考核内容分为物业服务企业基础工作、物业服务企业服务质量工作、物业服务企业服务区域安全监管工作、物业服务企业党建及精神文明建设工作等四部分（具体指标及分值见附件1）。

三、组织实施

考核实行季度考核+年终述职测评的方式进行，总分为100分。

季度考核占年终考核总分值的70%，每季度最后一个月为考核时间；考核工作由县住房城乡建委（县房屋管理服务中心）会



同县公安局、县消防大队、县应急管理局、县市场监督管理局、县城市管理局、乡镇（街道）组织进行实地考察，根据工作需要，邀请物业协会、物业服务企业、业委会、小区党支部派员参加考核。

年终述职测评占年终考核总分值的 30%，年终述职测评由社区的小区党支部召集小区居民、业主代表、小区业委会成员共同参加物业公司的现场述职打分测评，街道办根据物业服务企业日常物业服务情况、配合相关部门及社区完成其它工作情况对其进行测评占 10%的分值；小区居民、业主代表、小区业委会成员、小区党支部现场打分测评占 20%的分值。

四、加扣分项

（一）加分项 物业服务企业获得有关表彰、奖励和促进小区健康安全发展的给予加分，累计最高不超过 20 分，具体如下：

1. 获得行业主管部门和创建办通报表扬或入驻服务的小区被授予荣誉称号的加 5 分；

2. 受市级官方新闻媒体（华龙网、重庆日报、党媒）正面报道物业服务企业的先进工作经验、重要工作措施的，每次加 5 分；

3. 受县级及以上官方媒体（巫溪电视、巫溪融媒体中心、巫溪发布等）正面报道物业服务企业的先进工作经验、重要工作措施的，每次加 2 分；

4. 获得物业协会通报表彰的加 2 分；



5. 物业服务企业内部管理制度完善、关键岗位人员配备齐全的加 2 分；

6. 物业服务企业每季度定期对全体员工进行业务能力、礼仪接待等方面技能培训的，每完成一次加 1 分；

7. 牵头主办居民文体活动、社会公益活动、公益服务项目的每次加 1 分。

(二) 扣分项 物业服务企业因履职不到位，有以下情形的，予以扣分，扣分累积不设上限，具体如下：

1. 服务的小区发生安全生产责任事故和刑事案件、治安案件的扣 10 分；

2. 物业服务企业不注册参加《重庆市物业管理信用信息平台》接受企业信用监管的或信用等级确定为严重失信的扣 10 分，不按时更新、维护企业信用信息的，每发现一次扣 5 分；

3. 前期物业在承接物业项目时未按照物业管理行政法规对承接项目进行前期物业承接查验备案或承接物业项目后未按照行业法规规定在行业主管部门及时办理物业服务企业服务项目登记备案扣 10 分；

4. 物业服务项目存在问题被相关部门或乡镇（街道）责令限期整改，整改不到位的扣 2 分，拒不整改的每次扣 5 分；物业服务项目业主投诉较多（占单个项目业主总户数的 10%以上）的扣 10 分；



5. 物业服务项目合同未到期，物业服务企业未按照规定在小区提前发布通告告知业主，未向社区、乡镇（街道）、物业行业主管部门书面报告以及未经协商，擅自撤离或停止物业服务的扣5分；

6. 物业服务企业关键岗位工作人员（项目经理、消防操作员、电梯操作员、电工）无执业资格上岗证的，每发现一次扣5分。

五、考核结果及应用

物业服务公司在本行政辖区内入驻服务多个小区的，分别实施考核作为物业服务企业在该小区服务质量的评价，在对物业服务企业评级时，采取多个服务小区考核总分÷考核小区个数=平均分。该企业在本行政辖区内考核评级最终按平均分对应评级。考核总分在90分及以上的评级为A级，考核总分在60分及以上90分以下的评级为B级，考核总分在60分以下的评级为C级。最终考核分值对应评级根据《巫溪县物业行业红黑名单管理办法》纳入全县物业行业红黑名单管理。

本办法自公布之日起执行，由县住房城乡建设委（县房屋管理服务中心）负责解释。

- 附件：1. 巫溪县物业服务企业日常考核评分记录表
2. 物业区域安全监管现场检查表
3. ____公司____年度物业服务质量（业主）满意度测评表



4. **业主委员会物业服务质量业主满意度测评结果通知书
5. _____公司_____年度物业服务项目考核成绩明细表
6. 物业服务企业服务质量监督考核评定通知单

附件 1

巫溪县物业服务企业日常考核评分记录表

考核项目：

物业服务企业：

考核日期：

项目	检查分项考核标准	规定分值	评分细则	得分
一、基础管理(15)	1、小区物业客服中心显著位置公示基本办事制度（报修制度、缴费制度、投诉受理制度、应急管理制度）。	2	每缺少一项扣 0.5 分	
	2、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，文明礼貌；在物业服务中心公示主要管理人员照片和联系方式。	3	专业技术人员未持证上岗扣 1 分；员工未统一着装扣 1 分；员工不文明礼貌扣 1 分；项目负责人，工程、客服人员负责人照片和联系方式，缺少一个 0.5 分	
	3、建立业主档案，房屋及配套设施权属档案清晰，查阅方便，对客户档案资料建立保密制度，对客户迁入/迁出信息应完整、准确；	2	每缺一项扣 0.5 分	
	4、在小区内显著位置公示：（1）物业服务内容与标准（2）物业服务收费标准（3）物业公共部位经营收支情况（4）按照规定每年公布物业服务费收支情况；（5）设置有专用公告、广告专栏，不乱张贴。	3	每缺一项扣 0.5 分	
	5、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。	3	值班制度不符合扣 1 分，未设服务电话扣 1 分，发现一处投诉处理不及时扣 0.2 分，没有回访记录每次扣 0.1 分	



巫溪县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

	6、在小区出入口、楼道口，利用电子显示屏、户外广告、橱窗展板等载体,广泛传播社会主义核心价值观主题词,刊播“讲文明树新风”、“关注未成年人健康成长”等公益广告,设立“遵德守礼”提示牌。	2	每缺一项扣 0.5 分	
二、物业服务质量管理 (40 分) 2.1 共用部位、共用设施设备管理 (25)	7、在出入口设有小区平面示意图,主要路口设有路标,组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显。	2	无示意图扣 0.5,无路标扣 0.5,幢、单元、户号每缺一个扣 0.2 分。	
	8、房屋外观完好、整洁,室外招牌,广告牌,霓虹灯按规定设置,保持整洁美观,无安全隐患或破损。	2	未按规定设置或按规定设置但不整齐或有破损之处,每处扣 0.2 分,有安全隐患每处扣 0.5 分。	
	9、建立装饰装修管理办法,有装修巡查记录,对违规搭建、破坏房屋安全结构等行为及时制止,有措施,有上报记录。	3	未建立管理办法扣 1 分、无巡查记录扣 0.5 分、未及时制止每次 0.5 分、无上报记录 0.5 分、未采取有效措施的每次扣 0.5 分。	
	10、无违反规划私搭乱建,共用配套设施无随意改变用途现象;运行使用及维修按规定要求有记录,无事故隐患。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分。	
	11、道路畅通,路面平整;各类窨井盖完好无缺损,路面井盖不影响车辆和行人通行。	2	发现一处不通畅、不平整、积水扣 0.5 分,每发现一处井盖缺损扣 0.5 分;路面井盖影响通行 0.5 分,发现一处不符合扣 0.5 分。	
	12、供水设备运行正常,无渗漏;	1	每发现一处不符合扣 0.5 分;	
	13、排水、排污管道通畅,无堵塞外溢现象。化粪池检查清掏记录完整,化粪池有明显警示标志	2	发现一处堵塞外溢现象扣 0.5 分,每发现一项缺失或不完善扣 0.5 分。	
	14、制定供电系统管理措施及操作规程和岗位职责并严格执行,记录完整;供电设备运行正常,配电室管理符合规定;路灯、楼道灯等公共照明设备完好。	3	无供电设备巡查记录扣 1 分,无配电室管理制度扣 1 分;路灯、楼道路灯亮灯率低于 80%扣 1 分;设备损伤没有修复发现一处扣 0.5 分。	



巫溪县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

	15、电梯按规定运行，安全设施齐全，无安全事故，轿厢、井道保持清洁；电梯按规定维保，维保记录完整，年检合格；电梯机房透风、照明良好；电梯轿厢内至消防控制室或机房的对讲有效；电梯机房照明、门、窗、锁完好无损	4	无电梯年检合格证扣 4 分，电梯出现问题及时维修不及时扣 1.0 分，其他发现一处不符合扣 0.5 分。	
	16、建立消防系统设备的安全操作规程、操作职员的岗位职责；消防设施设备完好无损，无锈蚀，无漏水现象，消火栓按月度周期进行检查，并保存有最新的检查记录，可随时起用；消防通道畅通；	4	无消防应急预案一次性扣 4 分无消防系统设备操作规程及岗位职责扣 2 分；消防设施设备损坏每发现一处扣 0.5 分；消防通道不畅通每发现一处扣 0.5 分，当年度内发生 1 次火灾案件 2 分，每增加 1 次扣 2 分，实行倒扣。	
二、物业服务质量管理（40 分）	17、封闭（半封闭）项目实行 24 小时值班及巡逻制度；开放式项目有巡逻值班；值班、巡逻记录完整。	1	基本符合 1.0 分，较差得 0.5 分，不符合 0 分。	
2.2 小区内秩序维护管理（5 分）	18、进出区域车辆管理有序，出入登记，台帐清楚，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分。	
	19、机动车辆停车场管理制度完善，管理制度明确，有专人疏导，车辆进出有登记。	1	制度完善 1.0 分，基本完善 0.5 分；每发现一台车辆乱停放扣 0.2 分；车辆进出无记录扣 0.2 分，记录不全扣 0.1 分。	
	20、建立非机动车辆管理制度，按规定位置（划线）停放，管理有序，增设电动自行车、电瓶车、电动三轮车充电桩，无私拉电线	2	非机动车停放处无专门标识扣 0.5 分，非机动车停放无秩序每发现一处扣 0.2 分，无充电桩扣 0.5 分，私拉电线充电发现一处扣 1 分，实行倒扣。	
	21、环卫设施设备完善；垃圾做到日产日清；定期进行卫生消毒灭杀，并有记录。设定垃圾收集点内卫生整洁、无异味、无污水；按规定时间喷洒、投放灭鼠药、消毒剂、灭虫剂，现场设置明显标识。	2	发现一项不符合扣 0.5 分。	



巫溪县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

	22、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁；公共区域地面清洁、无污迹、无水痕、无果皮纸屑、无烟头、无塑料及废弃物等；	1	未实行现行责任制的扣 0.5 分，无专职的清洁人员、无明确的责任范围各扣 0.5 分，未实行标准化保洁的扣 0.5 分。	
	23、房屋公共用部位保持清洁，无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物现象，楼梯扶栏，单元防盗门、天台公共玻璃窗等要保持洁净；无放养家禽现象；水面、喷水池等水景内无垃圾；公共墙面清洁、无污迹、无手印；业主报信箱号码字迹清晰、美观、外观清洁无灰尘，各类公共标牌上无灰尘。	2	发现一处不符合扣 0.2 分。	
	24、花草树木养护措施完善，绿化定期修剪、除虫、除草，整齐美观，乔灌木草坪无虫害。	2	符合 2.0 分，基本符合 1.0 分，不符合 0 分。	
	25、绿地无擅自改变用途和破坏、践踏、占用现象；损绿、毁绿没进行劝阻并报相关职能部门的。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分。	
	26、绿化带内无垃圾、杂物。	1	每发现一处有纸屑或烟头等杂物扣 0.2 分。	
三、物业区域安全监管现场检查考核评分（30 分）	27.根据重庆市物业小区安全监管现场检查手册中“物业区域安全监管现场检查表”涉及到的检查内容分项按检查标准进行评价，评价总分值按 1 0 0 分计算，占季度监督考核评分总分值 3 0 %即 30 分的比例计分	30	物业区域安全监管现场检查表中每发现一项不符合扣 1 分计算，最终物业区域安全监管现场检查表得分*30%计入总分值。	
四、物业配合社区基层治理、行业党建、精神文件建设以及其它部门交办的其它工作（15 分）	28、超过 30 人的物业管理企业应发展党员，组建党支部，积极加强物业党建工作	6	聘用员工时招聘党员的或企业培养入党积极分子的得 2 分，企业建立支部的得 2 分；开展支部活动按组织要求开展党建工作 2 分。	
	29、通过宣传栏、条幅等载体开展物业服务政策法规及社会主义核心价值观宣传活动，加强精神文明建设工作。	3	符合 1.0 分，不符合 0 分。	

 巫溪县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

	30、配合社区积极开展创建活动。及时将服务区域内重大事务告知业主委员会或社区居委会，配合社区、街道或有关部门做好相关工作，定期参加社区、街道、物业协会或物业行政主管部门召开的各种会议，积极主动完成其它部门交办事项。	6	每发现一次扣 0.5 分，可倒扣。	
综合得分				

考核人员（签字）：

被考核单位项目负责人（签字）：

被考核单位（盖章）：

备注：1、本评分标准仅作考核组实地检查，其内容不等同于《物业服务合同》。

2、老旧小区考核根据实际情况在本细则中统一选定内容，统一评分标准；考核项目无电梯的该项目内容不扣分。



附件 2

物业区域安全监管现场检查表

序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
1		制度、记录	制度完备，上墙张贴（岗位职责、运行制度、 维养制度等管理制度）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			记录上墙（运行记录、维养记录、人员出入记 录及值班记录等记录）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
2	设备房基本 要求	设备房名称及警 示标志	门口张贴铭牌及安全警示标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
3		机房内挡鼠板	设备房门口必须设置高度为 50cm 的挡鼠板	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
4		机房内温湿度计	墙上合适位置设置温湿度计	<input type="checkbox"/> 符合
			（温度：5-40℃，40%≤湿度≤70%）	<input type="checkbox"/> 不符合
5		消防电话	通话清晰	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			定位准确	<input type="checkbox"/> 符合
			（监控室接听后，能准确地说出报警位置）	<input type="checkbox"/> 不符合
6	机房内灭火器	放置位置：门口顺手处	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		仪表指针在绿区范围内	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		瓶体及配件无缺损、生锈等状况	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		定期检查记录	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
7	机房内设施设 备、地面、墙壁、 天花板等清洁状 况	干净整洁	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	



序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
8	电梯系统	《电梯日常维护保养合同》	与维保单位签订的合同在有效期	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
9		电梯管理人员应具有《特种设备作业人员证（A4 电梯安全管理）》	按规定年审（四年1次）	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
10		应急预案、演练记录	按要求制定应急预案	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
			组织电梯应急演练(图文记录)	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
11		电梯轿厢内与监控室通话	通话效果清晰、无杂音	<input type="checkbox"/> 符合
			<input type="checkbox"/> 不符合	
			轿厢内摄像头清晰	<input type="checkbox"/> 符合
12		电梯轿厢内张贴《电梯安全使用须知》、《电梯维保信息公示表》及《特种设备使用标志》(即《年检合格证》)	能清晰分辨轿厢内男女人员各自的数量	<input type="checkbox"/> 不符合
			《电梯安全使用须知》	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
13	电梯轿厢内通风照明情况	年检合格证在有效期内	<input type="checkbox"/> 符合	
		<input type="checkbox"/> 不符合		
14	机房内空调等通风降温设备	《电梯维保信息公示表》内容完整、按时维保（15天1次）	<input type="checkbox"/> 符合	
			<input type="checkbox"/> 不符合	
13	电梯轿厢内通风照明情况	通风降温设备正常运行	<input type="checkbox"/> 符合	
			<input type="checkbox"/> 不符合	
照明设备完好		<input type="checkbox"/> 符合		
		<input type="checkbox"/> 不符合		
14	机房内空调等通风降温设备	降温设备(如空调机等)正常运行	<input type="checkbox"/> 符合	
			<input type="checkbox"/> 不符合	
通风设备（如换气扇等）正常运行		<input type="checkbox"/> 符合		
		<input type="checkbox"/> 不符合		



序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
15	柴发系统	照明灯和储油间电气开关	安装防爆灯和防爆开关	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
16		储油间	储油间门是甲级防火门（耐火极限 1.5 小时）	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
17		防火沙池	防火沙池及铲沙工具	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
18		应急预案、演练记录	按要求制定应急预案	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
19	微型消防站		组织消防应急演练(图文记录)	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
20	消防泵房管网压力仪表	设置微型消防站	<input type="checkbox"/> 符合	
			<input type="checkbox"/> 不符合	
21		建筑物顶层消防栓	配备必要的装备和设备	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
22	消防泵房管网压力仪表	仪表表面有年检标志	<input type="checkbox"/> 符合	
			<input type="checkbox"/> 不符合	
23	正压送风口	无遮挡	<input type="checkbox"/> 符合	
			<input type="checkbox"/> 不符合	



序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价				
24		室内消火栓	箱体完好，有密封标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
			箱内水带、水枪、接口等完整无缺	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
		消防通道	无堵塞消防通道情况	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
				<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
26		电气操作人员个人资质	电气操作人员应持有《特种设备作业操作证》	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
				27	配电系统	工具、防护用品	绝缘手套每半年检测一次，有检验合格证	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
							绝缘筒靴每半年检测一次，有检验合格证	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
							高压试电笔每半年检测一次，有检验合格证	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
绝缘棒每年检测一次，有检验合格证	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合							
28		等电位联接带	室内电缆桥架上，桥架与桥架联接处有铜质联接带相连接	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
29	监控、消防控制室	值班人员职业资格证书	墙上张贴值班人员《职业资格证书》(原则上不少于6人)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
30		显示屏	显示屏正常运行	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
31		应急预案、演练记录	按要求制定应急预案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
			组织消防应急演练(图文记录)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
32		警示标志	现场设置有警示标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
			(如此处危险，注意安全等)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				



序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
33		清掏疏通情况	查阅清掏合同	<input type="checkbox"/> 符合
			(1年两次以上)	<input type="checkbox"/> 不符合
			清掏图文记录	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
34	游泳池	应急预案、演练记录	按要求制定应急预案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			组织消防应急演练(图文记录)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
35		警示标志	现场设置水深标记、严禁跳水等安全警示标记	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
36		保险(合同期)	建议购置80万元/人以上保额的人身意外伤害保险	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
37	娱乐健身场所	警示标志	“使用须知”等警示标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
38		维保情况	图文记录	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
	器械、设施基础部分牢固,无锈蚀		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
39	停车场	防火卷帘门	防火卷帘门下严禁停放车辆、堆放杂物	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			出入口设置防汛器材(如:沙袋、档板等)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
40		电动车充电	楼道内、楼梯间及安全出口等公共区域无违规停放、充电,提倡专用场地集中充电	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			充电场所配置灭火装置、监控、照明等设施设备	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
41	房屋本体	外立面及附着物	外立面安全隐患(墙砖脱落、空鼓)巡查记录	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			空调外机支架安全检查台账	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合



巫溪县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
42		应急逃生通道及防火门	安全通道无杂物阻塞	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
			安全通道防火门保持常闭状态	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
43		警示标志	设置“高空危险，禁止攀越”等警示标志	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
			设置“严禁高空抛物”等警示标志	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合

考核人员（签字）： 被考核单位项目负责人（签字）： 物业服务企业（签章）：

年 月 日

年 月 日

年 月 日

附件 3

____公司____年度物业服务质量（业主）满意度测评表

序号	评价内容	100 分	改进意见或建议
1	客服人员仪容仪表及服务态度满意度		
2	客服人员工作责任心满意度		
3	客服人员业主意见处理的及时性及回访工作满意度		
4	安保人员仪容仪表及服务态度满意度		
5	安保人员岗位执勤满意度		
6	车辆进出管理、车辆停放及安全管理		
7	维修人员的礼仪及服务态度满意度		
8	维修人员工作及及时性满意度		
9	维修人员维修质量满意度		
10	各项公共设施的维护保养满意度		
11	公共照明系统维修维护及时性满意度		
12	消防设施设备及消防通道管理满意度		
13	违法违规装修、占用、搭建上报满意度		
14	保洁人员礼仪礼貌及服务态度满意度		
15	楼道、共用部位、电梯、车库卫生保洁满意度		
16	规范小区公共、共有通道整洁秩序满意度		
17	生活垃圾日产日清、总体环境卫生保持性满意度		
18	绿化保持、绿化养护满意度		



19	小区社区文化活动组织、宣传满意度		
20	小区便民服务活动开展满意度		
综合评价得分			

**小区业主委员会

年 月 日

注：每年第四季度最后一个月 25 日前由物业项目经理述职后业主、业主代表根据物业公司服务的满意度进行自主评分（满分为 100 分）；综合评价得分为 20 项评价内容的平均分。业主填表后由业主委员会在街道、房屋管理服务中心的共同监督下当场统计结果汇总后向物业服务企业出具《**小区业主满意度调查评分结果通知书》。通知书分别抄送街道办、社区、物业行政主管部门。



附件 4

****业主委员会物业服务质量业主满意度测评结果通知书**

_____物业公司：

由_____小区业主委员会负责主持的_____年度业主满意度测评工作，在_____县房屋管理服务中心与_____街道办事处(乡镇人民政府)共同监督下，现场收集物业服务质量(业主)满意度测评表_____份，综合评价平均得分_____分。经业主测评对你公司管理的_____小区提出如下改进、建议意见：

1、_____

2、_____

3、_____

4、_____

按照《巫溪县物业服务企业考核办法》的规定，本年度物业服务质量业主满意度测评分值_____分。

**小区业主委员会

年 月 日



附件 6

物业服务企业服务质量监督考核评定通知单

_____ 物业公司：

由巫溪县房屋管理服务中心与 _____ 街道办事处(乡镇人民政府)组织的 _____ 年(季度、抽查)度物业监督考核中,你公司管理的 _____ 小区存在下列问题：

1、 _____

2、 _____

按照《巫溪县物业服务企业考核办法》的规定,本年(季度、抽查),你公司服务质量考核分值 _____ 分,对应评级为 _____ 级。

如对上述考核评分评级有异议,请于 3 个工作日内向巫溪县房屋管理服务中心、街道办事处(乡镇人民政府)提出,并提出相应证明文件资料。