附件1

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

（业主满意度评价，总分占比30%）

住宅小区名称： 物业服务企业名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价内容 | 优秀（16-20分） | 良好（11-15分） | 一般（6-10分） | 差（5分以下） |
| 1 | 综合管理服务情况（20分） |  |  |  |  |
| 2 | 共用部位、共用设备设施运行和维护服务（20分） |  |  |  |  |
| 3 | 协助公共秩序维护服务（20分） |  |  |  |  |
| 4 | 保洁服务（20分） |  |  |  |  |
| 5 | 绿化服务（20分） |  |  |  |  |
| 共计得分 |  |
| 主要存在问题 |  |

业主地址：

业主签字：

注：请依据物业服务合同约定服务标准，参照《东营市中心城普通住宅物业服务等级标准》进行评价。

附件2

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

（业主委员会评价，总分占比10%）

住宅小区名称： 物业服务企业名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目 | 评价内容 | 分值 | 评价标准 | 得分 |
| 1 | 物业服务情况（50分） | 综合管理服务。 | 10 | 发现一处问题扣2分，扣完为止。 |  |
| 2 | 共用部位、共用设备设施运行和维护服务。 | 10 |  |
| 3 | 协助公共秩序维护服务。 | 10 |  |
| 4 | 保洁服务。 | 10 |  |
| 5 | 绿化服务。 | 10 |  |
| 6 | 反映问题处置情况（30分） | 落实业主委员会反映问题处置情况。 | 10 | 发现一处未处理、处置、反馈情况扣5分，扣完为止； |  |
| 7 | 发现业主、物业使用人违反法律法规规规定和管理规约约定处置情况。 | 10 |  |
|  | 落实全国文明城市、卫生城市创建等工作情况。 | 10 |  |
| 8 | 公告公示情况（20分） | 公共收益公示情况。 | 5 | 发现一处未公示扣5分，扣完为止。 |  |
| 服务内容、服务标准、收费标准公示情况。 | 5 |  |
| 恳谈会召开情况；项目负责人、特种设备操作人员以及企业联系方式等信息公示情况。 | 5 |  |
| 相关行政管理部门、执法部门工作职能、联系方式等公示情况。 | 5 |  |
| 共计得分 |  |
| 主要存在问题 |  |

业主委员会主任签字：

业主委员会盖章：

注：1.未成立业主委员会的，由社区居民委员会代行业主委员会的职责。

2.请依据物业服务合同约定服务标准，参照《东营市中心城普通住宅物业服务等级标准》进行评价。

附件3

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

（县区、市属开发区住房城乡建设部门评价，总分占比10%）

住宅小区名称： 物业服务企业名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目 | 评价内容 | 分值 | 评价标准 | 得分 |
| 1 | 企业管理情况（40分） | 双随机一公开检查情况。 | 10 | 暂未被抽查得10分；抽查有问题每1项问题扣2分，扣完为止。 |  |
| 2 | 日常督导检查情况。 | 10 | 检查中发现的问题每1项扣2分，扣完为止。 |  |
| 日常安全生产督导情况。 | 20 | 未建立物业服务相关应急预案的；虽建立预案但未进行定期演练和落实的；发生事件后，未做好应急处置工作、未及时报告相关部门的；每次扣10分，扣完为止。 |  |
| 3 | 创城防疫及重点工作（30分） | 接受监督指导，积极落实全国文明城市、卫生城市创建等各项措施情况。 | 10 | 存在不配合工作情况的每次扣2分，扣完为止；被市级检查通报得每次扣5分、县区（市属开发区）级通报的每次扣3分、街道办事处（乡镇人民政府）通报的每次扣2分。 |  |
| 落实小区疫情防控等应急管理工作情况。 | 10 | 积极落实各项防控、安全生产等措施得10分，每发现一处问题扣1分，扣完为止。 |  |
| 按照主管部门工作要求积极落实、给予反馈等情况。 | 10 | 积极落实各项工作得10分，未落实执行每次扣5分，扣完为止。 |  |
| 4 | 企业信用情况（30分 | 企业基础信用信息、优良和不良信用信息情况。 | 30 | 按照企业信用评价等级进行赋分。其中AAA级30分，AA级20分，A级10分，B级5分，C级及缺失0分。 |  |
| 共计得分 |  |
| 主要存在问题 |  |

评价人员签字：

评价时间：

县区、市属开发区住房城乡建设部门盖章：

附件4

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

（街道办事处、乡镇人民政府评价，总分占比10%）

住宅小区名称： 物业服务企业名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目 | 评价内容 | 分值 | 评价标准 | 得分 |
| 1 | 红色物业开展情况（70分） | 企业通过多种方式建立党组织，积极开展“红色物业”工作。 | 40 | 企业建立成立党组织的，得30分；积极参与“红色物业”创建，得10分或酌情扣分，扣完为止。 |  |
| 2 | 贯彻落实垃圾分类、违法建设治理等要求。 | 30 | 按照规定设置、清洗维护生活垃圾分类收集容器、设施或者分类收集点的，得20分，存在问题的酌情扣分，扣完为止。存在违建行为未发现制止、报告的，每处扣5分，扣完为止。 |  |
| 3 | 配合街道、乡镇工作（30分） | 接受监督管理，按时完成相关工作。 | 15 | 未按要求落实或不配合工作的，每次扣5分，扣完为止。 |  |
| 接受街道（乡镇）监督，依照物业服务合同约定做好物业管理区域物业服务工作。 | 15 | 不按物业服务合同约定提供服务的，一次扣3分，扣完为止。 |  |
| 共计得分 |  |
| 主要存在问题 |  |

评价人员签字：

评价时间：

评价部门盖章：

附件5

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

（社区党组织评价，总分占比30%）

住宅小区名称： 物业服务企业名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目 | 评价内容 | 分值 | 评价标准 | 得分 |
| 1 | 社区党建联动机制 | 建立社区党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业、网格员、驻区单位为主体的“五方办”议事协商机制，协商解决有关问题。 | 20 | 未建立的不得分，已建立得10分，协商解决问题的得满分。 |  |
| 2 | 社区报到 | 物业服务企业（项目）负责人到社区报到，物业服务企业党组织与社区党组织签订党建联建协议，认领社区党建服务项目。 | 30 | 到社区报到10分，签订党建联建协议10分，认领服务项目10分。 |  |
| 3 | 党建活动 | 开展有行业特色的党建活动。 | 20 | 根据活动情况适当评分。 |  |
| 4 | 落实有关工作任务情况 | 在社区党组织监督指导下落实有关工作任务。 | 30 | 对于未落实或发现的问题未整改的，每处扣2分，扣完为止。 |  |
| 共计得分 |  |
| 主要存在问题 |  |

评价人员签字：

评价时间：

评价部门盖章：

附件6

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

（行业专家评价，总分占比10%）

住宅小区名称： 物业服务企业名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目 | 评价内容 | 分值 | 评价标准 | 得分 |
| 1 | 基础资料考核（50分） | 基本资料管理和有关巡检、查验工作。 | 20 | 物业管理项目涉及综合管理服务；房屋管理、维修养护服务；共用设备设施运行、维修、保养服务；协助公共秩序维护服务；保洁服务；绿化服务相关档案资料及日常巡检、查验记录。缺失项一次扣2分，扣完为止。 |  |
| 2 | 15 | 是否建立“三会三公开、三公告”等制度以及落实情况。缺失项一次扣5分，扣完为止。制度落实情况酌情扣分，扣完为止。 |  |
| 3 | 15 | 投诉处理、回访机制是否建立并落实；违法违规行为是否履行发现、劝阻和向有关部门报告职责。缺失项一次扣5分，扣完为止。 |  |
| 4 | 现场管理考核（50分 | 是否按物业服务合同约定标准提供服务。 | 30 | 按照物业服务合同约定服务标准和收费标准对现场服务核查，发现一项不符合标准事项扣5分，扣完为止。（如包含增值服务事项，依照合同约定一并核查，发现一项不符合标准事项扣5分，扣完为止。） |  |
| 5 | 共用部位及共用设施设备维护情况。 | 20 | 机电设备是否有效运行，并按规定进行年检、维保，相关人员是否持证上岗，缺失项一次扣5分，扣完为止。 |  |
| 设施设备维护服务，如红外监控设备、消防系统是否有效运行，缺失项一次扣5分，扣完为止。（如包含增值服务事项，依照合同约定一并核查，发现一项不符合标准事项扣5分，扣完为止。） |
| 共计得分 |  |
| 主要存在问题 |  |

评价专家签字：

评价时间：