

附件 1

物业服务质量评分标准

物业服务企业： 项目经理（签字）

序号	基本项目	评价内容及分值	评分标准	得分
一	物业服务合同约定的内容、服务标准和物业服务企业的公开承诺履行情况（20分）	1.按合同约定（岗位要求）或有关规范要求，合理配置工作人员。（3分）	发现一处扣 0.1 分,扣完为止。	
		2.专业人员持证上岗，人证一致。（3分）	发现一处扣 0.1 分,扣完为止。	
		3.公布服务制度、服务承诺和服务期限。（3分）	视情况进行扣分，扣完为止。	
		4.设置“一箱三栏”，公开服务标准、服务内容、收费价格、投诉渠道和方式、公共收益信息。（3分）	每缺一项扣 1 分，扣完为止。	
		5.电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等。（3分）	视情况进行扣分，扣完为止。	
		6.物业项目负责人按规定到社区报到；两个月召开一次业主恳谈会。（5分）	缺一次扣 0.5 分，扣完为止。	
二	物业服务投诉问题处理情况（20分）	7. 12345 热线反映的应由物业服务企业负责解决的问题。（5分）	发现一处扣 1 分，扣完为止。	
		8.业主或物业使用人通过其它渠道反映的应由物业服务企业负责解决的问题。（5分）	发现一处扣 0.5 分,扣完为止。	
		9.社区网格员发现的应由物业服务企业负责解决的问题。（5分）	发现一处扣 0.5 分,扣完为止。	
		10.公安派出所、消防、住建、市场监管、综合执法等部门督办应由物业服务企业负责解决的问题。（5分）	发现一处扣 0.5 分，扣完为止。	
三	小区现场检查情况（25分）	11.从业人员行为举止得体、规范。（3分）	视情况进行扣分，扣完为止。	
		12.小区安防设施完善，监控室有人值守，秩序维护员按规定时间值班、巡逻，并作好值班、巡逻记录。（4分）	视情况进行扣分，扣完为止。	
		13.生活垃圾及时清运，垃圾桶干净卫生。（4分）	一处问题扣 0.5 分,扣完为止。	
		14.停车场、道路、楼道、绿化带等公共区域整洁卫生。严禁堵塞消防通道。（5分）	一处问题扣 0.5 分,扣完为止。	
		15.花卉、草坪、树木长势良好，无大面积病虫害和缺损现象。（4分）	一处问题扣 0.5 分,扣完为止。	
		16.共用设施设备定期维护保养，记录完整，运行情况良好。（5分）	视情况进行扣分，扣完为止。	
总 评 分				

评价单位及人员（盖章、签名）： 年 月 日