

南宁市物业服务优秀小区评选标准

考评标准	考评内容	规定分值
一、综合服务		32
1. 与建设单位签订前期物业服务合同或与业主委员会签订物业服务合同，双方权利义务明确；临时管理规约（管理规约）完善、规范	查看（前期）物业服务合同、临时管理规约（管理规约）	2
2. 依据《物业承接查验办法》的规定，承接查验手续完备	依据《物业承接查验办法》规定, 移交相关资料	2
	承接查验手续、记录完备，对遗留问题的处理进行约定	
3. 专项维修资金使用符合有关规定	维修资金的管理、使用、续筹符合《南宁市物业专项维修资金管理办法》有关规定并有相关记录	1
4. 项目负责人熟悉项目情况和物业管理相关政策法规；专业岗位操作人员持证上岗；员工统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨	项目负责人熟悉项目基本情况及物业管理相关政策法规	2
	专业岗位操作人员应按照国家有关规定取得相应资格证书	
	员工佩戴工作牌，分类统一着装，语言、行为规范	
5. 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准及应急预案，有落实措施及考核办法	房屋共用部位的维护与管理制度	8
	设施设备维修养护管理制度	
	档案管理制度	
	客户服务管理制度	
	秩序维护管理制度	
	环境清洁管理制度	
	绿化管理制度	
	节能环保管理制度	
	应急事件处置管理制度	
	用水、供水及用电、供电管理制度	
	物业管理需要的其他管理制度	

考评标准	考评内容	规定分值
6. 消防安全管理制度	小区消防安全管理制度符合《消防法》和有关消防规定	4
	消防安全教育与培训制度	
	消防安全检查制度	
	可燃及易燃易爆危险品管理制度	
	用火、用电、用气管理制度	
	应急预案演练制度	
7. 在收费、服务管理等方面按照有关规定执行	按合同及相关规定收取各类费用，收费标准、服务内容、服务标准和服务流程等在明显位置公布	2
	定期公示公共收益、业主分摊的公共水电等其它物业管理代收代支等费用详细情况，实行酬金制的需公开物业服务费收支情况	
8. 建立24小时值班制度，设立服务电话，有回访及整改记录	设立服务电话并在明显位置公布电话号码，接受业主（使用人）对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等；收集各类信息，并有反馈记录	2
	对合理的意见及时整改	
9. 定期进行满意率调查，回收问卷满意率达90%以上	每年集中进行一次公开的物业服务满意率调查，每次发放问卷不得低于总户数的60%,回收率不低于发放率的80%	2
	回收问卷满意率达到90%，有统计分析及改进措施	
10. 物业服务收费率达90%（含90%）以上	物业服务收费率达90%（含90%）以上，经营状况良好	2
11. 建立并落实维修服务承诺制度；维修及时并有回访记录	服务承诺的落实情况记录	1
	有派工单和统计表，回访记录与维修工作单相符，并定期归类	
12. 房屋、共用设施设备及业主(客户)等档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	物业竣工验收档案、承接查验的相关档案、住宅及其配套设施权属清册、设备管理档案、业主（客户）档案、日常管理档案等。	2
	档案资料分类成册、查阅方便，档案保管环境、用具符合档案管理规定	
13. 业委会或业主同意参评；有争创优秀小区的实施方案	已成立业委会的，提供业委会同意参评的证明；未成立业委会的，提供小区50%业主同意参评的证明；争创优秀小区的实施方案	1
14. 开展社区文化活动	设有学习宣传园地，开展有意义、健康向上的精神文明建设活动；创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设；小区内宣传栏等设施及宣传内容	1
	举办各类活动的计划、记录、照片等	

考评标准	考评内容	规定分值
二、基础服务		63
（一）房屋、共用部位、共用设施管理与维修养护		19
1. 按规划要求建设，房屋及配套设施设备符合规划建设要求	建设用地规划许可证	2
	建设工程规划许可证	
	规划总平面图	
	现场符合要求	
2. 标识齐全、规范	主出入口设有小区平面示意图	2
	建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志齐全、规范、清晰	
	涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识及环境提示标识	
3. 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象	小区整体美观，无私搭乱建现象；对违规行为及时劝阻、下发整改通知书并向有关部门报告	2
4. 房屋外观完好、整洁；室外空调安装无安全隐患	外墙面砖，涂料等装饰材料无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂、渗水现象；空调安装位置统一、支架无安全隐患	2
5. 商业网点管理有序，室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，定期巡视检查并记录，无安全隐患或破损	商业网点管理有序，无乱设摊点现象	2
	室外广告牌、霓虹灯安装牢固，定期巡视检查并记录，无安全隐患	
	发现问题，及时下发整改通知书并上报相关部门	
6. 共用管线、架空管线安装符合要求；排水、排污管道通畅，污水按规定排放	共用管线统一下地或入公共管道，架空管线符合要求，无安全隐患	2
	管道通畅，无堵塞外溢现象，污水按规定排放，雨、污管道无错接乱接现象	
7. 封闭阳台统一有序；安装防盗网、遮阳篷等符合相关规定，无安全隐患	封闭阳台统一有序；安装防盗网、遮阳篷等符合建筑设计要求和业主公约，无伸出户外的安装物	2
	对不符合要求的行为及时劝阻、下发整改通知书、并向有关部门报告	
8. 小区范围内道路通畅、路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行	道路无堆积物，路面无破损	1
	井盖完好，无丢失，无晃动	
9. 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象	按有关规定办理装修手续；签订有装修管理协议；告知有关装饰装修的禁止行为和注意事项	3
	有巡视检查记录	
	对违反有关规定的行为进行劝阻、下发整改通知书、报告相关部门	
10. 共用配套设施完好，无随意改变用途	现场查看符合规划设计，配套设施完好	1

考评标准	考评内容	规定分值
（二）共用设备管理与维护保养		22
1. 综合要求		5
共用设施设备运行、使用及维护按规定要求，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	设备系统图、应急预案流程图、设施设备操作规程、保养规程、运行制度等健全	5
	明确设备责任人，工作职责；相关人员持证上岗（便于核查），熟悉设备基本情况和重要参数、性能、操作规程	
	设备房标识、设备卡清晰、规范	
	值班、设施设备运行、操作、日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整、规范	
	设备房定期清扫，共用设施设备保持清洁；按规定配置消防、通风、应急照明、突发事件应急物资等设施；符合设备房环境相关要求，无安全隐患	
2. 供电系统		3
供电、用电设备运行正常、维修养护记录完整；停电、送电严格执行操作规程；设备定期检修检验，年检合格；备用应急发电机可随时启用，储油罐存放等符合要求	供电、用电设备运行正常，维修养护规范有效，巡检记录完整、规范	3
	无私拉乱接电气线路现象,安全警示牌配置齐全	
	配电设备、电气线路、安装等应符合相关规范和防火要求，安全防护用具配置齐全	
	备用应急发电机可随时启用，储油罐存放等符合要求	
3. 弱电系统		2
各弱电系统正常工作，各项记录完整	智能控制系统、可视对讲系统、闭路监控系统等智能化设施设备运行正常，现场测试符合要求	1
	弱电系统维修、巡视、测试记录规范完整	1
4. 消防系统		5
（1）现场管理符合制度要求；成立志愿消防队伍；消防控制中心24小时值班	现场管理符合制度要求，落实消防责任制，定期对消防设施进行检测，确保完好有效（现场测试随时启用），检测记录完整、规范	1
	成立志愿消防队伍	
	消防控制中心24小时值班，日常管理符合《建筑消防设施的维护管理》要求，各项记录完整	
（2）消防管理人员持证上岗	消防管理人员接受专业培训，熟练掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；各项培训计划、培训记录完善	1
	消防管理人员持证上岗（备查）	

考评标准	考评内容	规定分值
(3) 定期进行消防演习（练）	消防宣传资料、活动记录，员工了解消防基础知识的情况	1
	消防演习（练）方案、记录、照片等	
(4) 紧急疏散通道畅通；设施设备可随时启用	消防通道内照明设施完好，应急灯和安全出口标识清晰	1
	消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用	
	保障消防车作业场地不被占用	
(5) 易燃易爆等危险品明确责任人管理，无安全隐患	易燃易爆等危险物品明确责任人管理	1
	加强对电动自行车充电管理并安装有喷淋装置，消防安全隐患及时整改	
5. 电梯系统		4
电梯运行正常，安全设施齐全，无安全事故	准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置	4
	电梯巡视检查、维修养护记录完整	
	电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常	
	电梯巡视检查、维修养护记录、维保单位监督管理记录完整	
	电梯机房配有平层标识图；灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全；且环境温度、湿度值在规定的范围内	
	电梯轿厢、井道内清洁，电梯机房、井道等通风、照明良好	
	电梯运行出现故障，及时通知维修人员按协议规定时间到达现场	
6. 给排水系统		3
(1) 落实小区用水、供水管理制度，积极协助业主（使用人）安排合理的用水和节水计划	落实用水、供水管理制度、节能环保制度情况	1
	小区节水计划、措施	
(2) 供水设备运行正常，设施完好；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准	给排水系统设备完好、运行正常，巡视检查、维修养护记录完整	2
	生活水箱定期清洗、消毒并记录完整，操作人员持证上岗	
	二次供水质量符合国家卫生标准相关规定	
	水箱间安全管理措施	
	生活用水消毒设备运行正常，消毒设备定期维护	

考评标准	考评内容	规定分值
（三）公共秩序维护及车辆管理		9
1. 实行24小时值班及巡逻制度	各主要出入口有人员值守	1
	对外来人员及物品进出实施有效管理	
2. 秩序维护员熟悉小区的环境；对重点区域、重点部位、重点设备机房按规定或约定巡视并记录	秩序维护员具备专业素质，熟知岗位职责、突发事件应急预案，服务规范	2
	具有管理区域重点部位点位图、防范措施和针对性的秩序维护巡逻路线	
3. 监控设施设备、门禁系统运行正常，保持24小时开通，监控记录完整，保存符合相关要求	安全监控系统、门禁系统正常运行	2
	安全监控室实行24小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存；监控室值班、交接班等各项记录完善	
	工作职责、异常情况处理预案执行情况记录	
4. 根据小区情况设置行车指示标志，指定车辆停放区域，车辆停放整齐	各类交通指示标志齐全，设置合理	1
	按规定设置机动车与非机动车停放区域	
5. 停车场管理有序；无易燃、易爆等物品存放，照明、消防器材配置齐全	车辆进出道闸设施运行正常，无拥堵影响交通现象	2
	停车场管理规定、停车管理服务协议	
	车辆管理、巡视检查等记录完整	
6. 对新能源电动汽车和电动自行车充电桩的建设安装进行有效管理，无安全隐患	配合业主或其委托的建设单位，协助建设、管理、维护充电桩，按委托要求提供服务	1
（四）环境卫生管理		8
1. 环卫设施完备，配合政府进行生活垃圾分类回收，生活垃圾日产日清，定期进行卫生消毒	设施齐全，满足使用需求，并保持清洁	2
	生活垃圾分类并按规定时间清运，定期进行卫生消毒	
2. 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，按合同约定实行清洁保洁	明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准	2
	清洁剂、药剂符合环保要求，有专人管理	
3. 鼠害、虫害及时防治；无违反规定饲养宠物、家禽、家畜	防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录	2
	制定宠物管理措施（宠物放养时间、地点、范围）	
4. 道路、房屋共用部位保持清洁，无废弃物、乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象	现场符合要求	2

考评标准	考评内容	规定分值
（五）绿化养护服务		5
1. 绿化管理措施	制定绿化养护计划并落实	2
	绿化设备、工具台帐完善	
	设置有爱护绿化提示标志、温馨清晰，重点树木品种实行标牌管理	
	绿化养护作业有安全防护管理措施	
	绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定	
2. 植物长势良好，绿地无改变使用用途和践踏、占用，树木无悬挂物及晾晒物品	各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作	3
	绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象	
	树木无悬挂物及晾晒物品	
三、智能服务		3
应用智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	应用智能化设备等现代化管理手段，为业主提供便捷、安全、高质量的物业服务	1.5
	应用智能化设备等现代化管理手段，帮助企业降低管理成本、提高服务效率	1.5
四、党建+物业服务		2
1. 社区互动	居委会、业委会与物业企业等三方共同开展党建活动	0.5
	居委会、业委会与物业企业是否有联席会等沟通形式	0.5
2. 是否成立党组织	党小组、党支部、党委	0.5
3. 党组织开展活动	党组织开展活动相关图、文、影像记录齐全、完善	0.5
合计		100

考评标准	考评内容	规定分值
------	------	------