

南宁市物业服务优秀大厦评选标准

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 承接查验手续、记录完备，对遗留问题的处理进行约定	2
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政策法规 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	2
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 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	8
6. 消防安全管理制度	消防安全管理制度符合《消防法》和有关消防规定 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	4

考评标准	考评内容	规定分值
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. 业主同意参评；有争创优秀大厦的实施方案	业主同意参评的证明；多个业主或未成立业主委员会的，提供大厦50%业主同意参评的证明；争创优秀的规划和具体实施方案	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；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		64
(一) 房屋、共用部位、共用设施管理与维修养护		15
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. 标识管理完善	主出入口设有大厦平面示意图	2
	幢、单元（门）、户门以及配套标志齐全、规范、清晰	
	大厦内单位名录水牌	
	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	大厦整体美观，无私搭乱建现象；违规行为及时劝阻、下发整改通知书并向有关部门报告	1
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、架空管线符合要求；排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象，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. 大厦范围内道路通畅、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	
8. 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	

考评标准	考评内容	规定分值
（二）共用设备管理与维护保养		34
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		4
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	4
	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		6
（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	2
	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	

考评标准	考评内容	规定分值
(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）	
(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) 对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) 落实大厦用水、供水管理制度	落实用水、供水管理制度、节能环保制度情况	1
(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
7. 中央空调系统		6
(1) 中央空调系统、水塔运行正常，各种管道完好，阀件及仪表齐备	空调系统运行正常，运行与巡检记录齐全；水塔运行正常且噪音不超标；	3
	各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象；新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求	
(2) 故障应急处理措施	空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范	3
	空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场，记录完整	
8. 节能降耗计划与措施		4
(1) 制定节能降耗计划与实施方案	制订并落实具体的供水、供电节能计划、目标与措施；在日常运行中，对中央空调等大能耗设备实施节能措施	1
(2) 建立能耗定期监控、统计、分析制度	加强重点耗能设备的能源计量管理，进行能源消费统计和能源利用状况对比分析，并对异常情况采取措施	2
(3) 通过管理创新、技术改造，达到明显节能效果	室内空调温度符合相关规定；公共照明启闭时间表，非主通道使用节能灯具等	1
(三) 公共秩序维护及车辆管理		8
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. 秩序维护员熟悉大厦的环境；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	1
	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. 根据大厦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

考评标准	考评内容	规定分值
（四）环境卫生管理		5
1. 环卫设施完备，配合政府进行生活垃圾分类回收，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，鼠害、虫害及时防治；	明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准	1
	清洁剂、药剂符合环保要求，有专人管理	
3. 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象	现场符合要求	2
（五）绿化养护服务		2
1. 绿化管理措施	制定绿化养护计划并落实	1
	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	1
	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		1
1. 是否成立党组织	党小组、党支部、党委	0.5
2. 党组织开展活动	党组织开展活动相关图、文、影像记录完善	0.5
合计		100