

金华市房地产业协会文件

金房协[2019]1号

关于开展金华市“优秀物业服务企业”和 “优秀物业项目”评比的通知

各有关会员单位、各物业服务企业：

为推动物业管理服务领域的创先争优，推广优秀物业管理模式和典型经验，表彰先进，以评促优，有效提高金华市物业行业整体管理水平和服务质量，为全面建成小康社会添砖加瓦。经批准决定开展2018年度“金华市优秀物业服务企业和“优秀物业服务项目”评比，现将相关事宜通知如下：

一、评选范围

金华市物业服务企业和金华市物业服务项目

二、表彰名称

“优秀物业服务企业”和“优秀物业项目”

三、评选条件

(一) 优秀物业服务企业评选条件

1、企业证照手续齐备，外地分支机构已在市物业主管部门办理备案；

2、企业有独立于所辖项目的办公场所；

3、物业服务企业在管项目总面积不低于 50 万平方米，取得物业服务企业管理物业服务项目数量 8 个以上（以物业服务合同载明的建筑面积为准）；

4、企业管理机制科学高效，内部机构设置合理，各项规章制度完善，特别是员工奖惩制度与培训工作制度规范

5、企业整体经营管理质量较高，企业独立核算，设有财务管理部门，工程管理部门等，相关人员应持证上岗，企业有良好的经营状况；

6、近一年未发生查证属实的物业服务管理重大投诉；

7、近一年内未发生安全、消防方面的重大责任事故；

8、积极配合社区开展各项工作，与业主委员会（社区）关系融洽。

（二）优秀物业服务项目评选条件

1、参评项目符合城市规划建设要求，配套设施齐全，住宅小区、工业区建筑面积 4 万平方米以上，别墅小区 2 万平方米以上，大厦 1.5 万平方米以上且非住宅建筑面积占 60% 以上，入住率或使用率达 70% 以上。

2、申报市级物业管理示范的项目竣工交付使用须在 6 个月以上；

3、物业服务企业已建立完善的管理规章制度、物业服务项目现场管理规范；

4、经辖区物业主管部门确认物业服务企业无重大责任事故；

5、未发生经辖区物业主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉；

6、参评物业企业和物业项目在金华市物业管理领域具有示范性、引领性和推广效应；

7、参评物业项目须提供辖区物业主管部门备案的物业服务合同，进金承接业务的服务企业应提供市物业主管部门备案证明。

四、评选程序

（一）网上申报

1.各单位可通过金华房网下载“优秀物业企业（项目）”申报表评选通知中申请表格（附件1-3），并根据自身情况完成材料填写。

2.依据参评物业公司实际情况及评选标准，各参评物业公司编制参评优秀物业企业（项目）汇报材料（参照附件2范本格式），要求图文并茂，能够充分体现项目实际物业服务状况，汇报材料内容需涵盖目录范本内容但不限于该内容，此材料将作为评优的量化评价依据。

3.将盖章后的申请表及汇报材料装订成册，金华市房地产业协会物业专业委员会（环球商务大厦A座408室，电话：82068130）。

4.材料申报截止时间2019年1月30日。

（二）综合评审

本次评审由物业专业委员会会同相关组织及有关专家成立联合评审组，对各参评单位、参评项目、参评人进行综合评审，从优确定入围名单，并于现场勘查，由专家评审组最

终确定获奖项目。

(三) 表彰奖励

对于获得金华市物业管理“优秀物业服务企业”和“优秀物业项目”荣誉称号的单位，将在金华市房地产协会年会进行表彰，并颁发荣誉证书及奖牌。

五、其他说明

1. 申报单位应按要求提供完整、真实的申报材料，因申报材料不完整、弄虚作假的，将取消参评资格；
2. 遵循公平、公正、公开、宁缺毋滥的评选原则；
3. 年度内有通过新闻媒体（报纸、网站等）关于物业服务品质负面新闻曝光的，取消评选资格。

附件：1. 申报表

2. 汇报材料目录范本

3. 评选标准

金华市房地产业协会

2019年1月17日

抄送：金华市建设局，金华市民政局。

金华市房地产业协会秘书处

2019年1月17日印发

附件 1:

优秀物业企业（项目）申报表

物业公司（项目）名称			
申报单位名称			
申报类型	<input type="checkbox"/> 优秀物业项目 <input type="checkbox"/> 优秀物业项目		
申报单位属性	<input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 办公楼 <input type="checkbox"/> 其他服务机构		
联系方式	联系人		手机/固话
	邮箱		通讯地址
物业服务范围	序号	服务期限	服务范围
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
服务特色	(如有多项请以 1. 2. 3... 格式罗列)		

<p>申报内容 介绍 (至少 1000 字)</p>	
<p>申报企业 意见</p>	<p>(负责人须为申报企业的主要负责领导)</p> <p>经审核，以上申报表及评优汇报材料内容均属实，同意申报。</p> <p>负责人(签名):</p> <p>(公章) 年 月 日</p>
<p>区主管部门 推荐意见</p>	<p>(自荐单位请在本栏目内注明“自荐”字样，无需相关负责人签名和加盖公章)</p> <p>负责人(签名):</p> <p>(公章) 年 月 日</p>
<p>联合评审组 意见</p>	<p>专家签名:</p> <p>年 月 日</p>

附件 2:

优秀物业服务企业（项目）材料（目录范本）

- 一、项目概况
- 二、申报单位简介
- 三、服务内容及现状（根据实际服务情况编写）
 - （一）环境管理
 - （二）秩序维护
 - （三）.....
- 四、服务特色
- 五、效果评价
- 六、提升改进
- 七、有效服务证明（服务合同或其他有效证明扫描件）

附件 3:

物业管理优秀项目（综合）评分标准

序号	标准内容	规定分值	评分细则	考评分	扣分原因
一	基础管理	21			
	1、按规划要求建设，房屋及配套设施投入使用	1	符合 1.0，不符合 0		
	2 已办理接管验收手续	1	符合 1.0，不符合 0.3		
	3、由一家物业管理企业实施统一专业化管理	1	符合 1.0，不符合 0.4		
	4、建设单位在租售物业前。与选聘的物业管理企业签订物业管理合同。双方责权利明确	1	符合 1.0，基符合 0.5，不符合 0		
	5、在房屋销售合同签订时，购房人与物业管理企业签订前期物业管理服务协议双方责权利明确	1	符合 1.0，基符合 0.5，不符合 0		
	6、建立专项维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定	1	符合 1.0，已建立但管理、使用、续筹不符合规定扣 0.5，未建立 0		
	7、房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主与使用人公约等各项公众制度完善	1	完善 1.0，基本完善 0.5、不完善 0		
	8、业主委员会按规定程序成立、并按章程履行职责	1	符合 1.0，基符合 0.5，不符合 0		
	9、业主委员会与物业管理企业签订物业管理合同、双方责权利明确	1	符合 1.0，基符合 0.5，不符合 0		
	10、物业管理企业制定争创优秀项目计划和具体实施方案、并经业主委员会同意	1	符合 1.0，不符合 0		
	11、非住宅项目物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法	2	制度、工作标准建立健全 1.0。主要检查：物业管理服务工作程序、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣 0.2；未制定具体的落实措施扣 0.5，未制定考核办法扣 0.5		

	12、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，佩带明显标志，工作规范、作风严谨	1	管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.1；着装及标志符合0.3。不符合0		
	13、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	1	符合1.0，基符合0.5，不符合0		
	14、物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；至少每半年公开一次物业管理服务费用及维修基金收支情况	1	执行有关规定0.5，未执行0；公开0.5，未公开0		
	15、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便	1	包括房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册、房屋及共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐：每发现一项不齐全或不完善扣0		
	16、建立业主及使用人档案、房屋及其配套设施权属清册、查阅方便	1	每发现一处不符合扣0.2		
	17、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	2	符合2.0，没有值班制度扣0.5，未设服务电话扣0.5，发现一处处理不及时扣0.2，没有回访记录每次扣0.1		
	18 定期向业主和使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改满意率达95%以上	1	符合1.0，基符合0.5，不符合0		
	19、建立并落实便民维修服务承诺制、零修急修及时率100%，返修率不高于1%，并有回访记录	1	建立并落实0.5，建立但未落实扣0.2，未建立扣0.5；及时率符合0.2，每降低1个百分点扣0.1；返修率符合0.2、不符合0；回访记录完整0.1、记录不完整或无回访记录0		
二	房屋管理与维修养护	11			

1、区内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、驻非住宅项目各单位名录标识在区内明显位置。企业铭牌及各类标识牌统一有序	1	符合 1.0, 发现一处标志不清或没有标志扣 0.2		
2、无违反规划私搭乱建, 无擅自改变房屋用途现象	1	符合 1.0, 每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣 0.5		
3、房屋外观完好、整洁, 外墙是建材贴面的、无脱落; 是玻璃幕墙的, 清洁明亮、无破损; 是涂料的, 无脱落、无污渍、无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象	2	符合 2.0。房屋外墙是建材贴用的每发现一处落扣 0.2, 是玻璃幕墙的每发现一处破损或污垢扣 0.2, 是涂料的每发现一处褪色不一致扣 0.2; 每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.2		
4、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置, 保持整洁统一美观, 无安全隐患或破损	1	符合 1.0、未按规定设置 0; 按规定设置, 但不整齐或有破损每处扣 0.1、有安全隐患每处扣 0.5		
5、空调安装位置统一, 冷凝水集中收集, 支架无锈蚀	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.1		
6、区内住宅封闭阳台统一有序, 色调一致, 不超过出外墙面; 除建筑设计有要求外, 不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳篷等	1	符合 1.0, 如发现一处不符合扣 0.1		
7、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损; 墙体整洁, 无乱张贴; 共用部位门窗、灯具、开关等功能良好; 卫生间、水房等管理完好	1	符合 1.0, 如发现一处不符合扣 0.2		
8、共用楼梯、天台、通道、卸货平台等处无堆放工业原料、废料、杂物及违章占用等。天台隔热层无破损	1	符合 1.0, 如发现一处不符合扣 0.2		
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	1	符合 1.0, 如发现一处不符合扣 0.5		

	10、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度。无危及建筑结构的安全隐患	1	符合 1.0, 如发现一处不符合扣 0.5		
三	公共设施设备管理	34			
	(一) 综合要求	4			
	1、制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度, 并严格执行	1	符合 1.0, 如发现一处不符合扣 0.2		
	2、设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备	1	符合 1.0, 如发现一处不符合扣 0.2		
	3、配备所需各种专业技术人员。严格执行操作规程	1	符合 1.0。不符合 0		
	4、设备良好, 运行正常。一年内无重大管理责任事故	1	符合 1.0。不符合 0		
	(二) 供电系统	3			
	1、保证正常供电。限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知用户	1	符合 1.0。不符合 0		
	2、制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行	1	符合 1.0, 临时用电管理措施与停电应急处理措施不符合均扣 0.5		
	3、备用应急发电机可随时起用	1	符合 1.0。不符合 0		
	(三) 弱电系统	2			
	1、按工作标准规定时间排除故障, 保证各弱电系统正常工作		符合 1.0, 如发现一次不符合扣 0.5		
	2、监控系统等智能化设施设备运行正常。有记录并按规定限期保存	1	符合 1.0, 基本符合 0.5、不符合 0		
	(四) 消防系统	9			
	1、消防控制中心 24 小时值班、消防设施设备齐全、完好无损, 可随时起用, 管理措施到位	2	发现一处符合扣 0.2		

2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题	1	每发现一人不符合扣 0.2		
3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人	1	符合 1.0，责任人不明确每发现一处扣 0.2		
4、订有突发火灾应急预案，在明显处设立消防疏散示意图。照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻	2	无应急预案扣 0.5、各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1		
5、工业厂房装修需报消防部门审批。对装修过程严格监管，装修完成后经消防部门验收合格方可使用	1	符合 1.0，基本符合 0.5、不符合 0		
6、区内无火灾安全隐患，督促各用户与消防管理部门签订消防责任书	1	符合 1.0。每发现一处安全隐患扣 0.5，未签订消防责任书扣 0.5		
7、集体宿舍消防，用电有严格的管理规定。室内电线、插座安装规范，无安全隐患	1	符合 1.0，基本符合 0.5、不符合 0		
(五) 电梯系统	5			
1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备	1	符合 1.0，不符合 0		
2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁	1	每发现一处不符合扣 0.2		
3、电梯又专业队伍维修保养；维修、操作人员持证上岗；货运电梯由专人管理操作，严禁超载。客梯严禁载货	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
4、运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修	1	符合 1.0，不符合 0		
5、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施	1	符合 1.0。不符合 0		
(六) 给排水系统	8			
1、建立非住宅项目用水、供水管理制度、积极协助用户安排合理的用水和节水计划	1	符合 1.0，基本符合 0.5、不符合 0		
2、设备、阀门、管道工作正常、无抛锚滴漏	1	发现一处符合扣 0.2		

	3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染	2	符合 2.0, 每发现一项不符合扣 0.5		
	4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施, 水池、水箱周围无污染隐患	1	无管理措施扣 0.5。水箱周围每发现一处隐患扣 0		
	5、限水、停水按规定时间通知业主和使用人	1	符合 1.0、每发现一处不符合扣 0.2		
	6、排水系统通畅, 汛期道路无积水, 地下室、车库、设备房无积水, 浸泡发生	1	符合 1.0、每发现一处不符合扣 0.2		
	7、遇有事故, 维修人员在规定时间内进行抢修, 无大面积跑水、泛水, 长时间停水现象; 制定事故应急处理方案	1	符合 1.0, 基本符合 0.5、不符合 0		
	(七) 空调系统	3			
	1、中央空调系统运行正常, 水塔运行正常且噪音不超标, 无严重滴漏水现象	1	符合 1.0, 基本符合 0.5、不符合 0		
	2、中央空调系统出现运行故障后, 维修人员在规定时间内到达现场维修	1	符合 1.0, 基本符合 0.5、不符合 0		
	3、制定中央空调发生故障应急处理方案	1	无应急处理方案扣 1.0, 有方案但不完善或执行不够的扣 0.5		
四	共用设施管理	4			
	1、共用配套设施完好, 无随意改变用途	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
	2、共用管线统一下地或入公共管道, 无架空管线, 无碍观瞻	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
	3、道路、楼道、大堂等公共照明完好	1	符合 1.0, 每发现一处不亮扣 0.2		
	4、非住宅项目范围内的道路通畅, 路面平坦	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
五	保安及车辆管理	9			
	1、非住宅项目基本实行封闭式管理	1	符合 1.0, 每发生一起不符合扣 0.2		

	2、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉非住宅项目的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责	2	符合 2.0，无专业保安队伍扣 0.1，值班及巡逻记录等不规范每处扣 0.2		
	3、综合非住宅项目特点，制订安全防范措施，对货物（产品、设备）出门实行凭证通行制度	1	对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣 0.2，未实行通行制度扣 0.5		
	4、进出非住宅项目各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
	5、非住宅项目内停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
	6、室内停车场管理严格，出入有登记	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
	7、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
	8、危及人身安全处设有明显标志和防范措施		符合 1.0，不符合 0		
六	环境卫生管理	11			
	1、环卫设施设备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	2、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，实行标准化清洁保洁	1	未实行责任制的 0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3，未实行标准化保洁的扣 0.2		
	3、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀	1	每发现一处垃圾扣 0.1，未达到垃圾日产日清的扣 0.3，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.3		
	4、对有毒、有害工业垃圾管理严格按照规定人分装，不得与其它垃圾混杂	1	符合 1.0，不符合 0		
	5、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；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；非住宅项目内共用场地无纸屑、烟头等废弃物	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		

	6、商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	7、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜	1	符合 1.0，不符合 0		
	8、非住宅项目内废水、废气、废烟、噪音等国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各排气口安装统一有序，无安全隐患	2	符合 2.0，发现一次环保部门下放整改通知扣 0.5，其它每发现一处不符合扣 0.2		
七	绿化管理	3			
	1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
	2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃	1	长势不好扣 1.0，其它每发现一处不符合扣 0.2		
	3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物	1	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
八	精神文明建设	3			
	1、全体业主和使用人能自觉维护公共利益，遵守非住宅项目的各项管理规定	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
	2、设有学习宣传园地，宣传非住宅项目管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动；宿舍区设信息公告栏；设有文化体育活动场所	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
	3、区内的公共娱乐场所未发生重大违纪违法案件	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
九	管理效益	4			
	1、物业管理服务费用收缴率 90% 以上	2	每降低 1 个百分点扣 0.5		
	2、提供便民有偿服务，开展多种经营	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0		
	3、物业管理经营状况	1	盈利 1.0，持平 0.5，亏本 0		
十	总分	100	考评得分合计		

<p>综合考评意见:</p>	<p>考评组长:</p> <p>考评组成员:</p> <p>年 月 日</p>
----------------	---