

物业服务企业规范化管理考核办法

第一章 总 则

第一条 为了进一步规范我省物业服务企业的经营行为，提升服务水平，促进物业服务市场健康发展，根据《物业管理条例》、《物业服务企业资质管理办法》等法规规章，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内各物业服务企业。

第三条 各级房地产（建设）行政主管部门应当履行行业管理职责，认真开展物业服务企业规范化管理达标活动，树立规范化管理先进典型，充分发挥示范引导作用，不断提高物业管理服务水平。

第四条 省住房城乡建设厅将各地区物业服务企业规范化管理工作纳入对州、地、市房地产（建设）行政主管部门的年度目标责任考核。

第五条 各物业服务企业应当按照物业服务企业规范化管理标准抓好工作落实，切实提高规范化管理水平，不断提升服务质量，为业主创造良好的生活环境。

第二章 考核程序

第六条 省住房城乡建设厅负责全省二级资质以上物业服务企业规范化管理考核，并对三级资质物业服务企业规范化管理考核情况进行抽查。

各州、地、市房地产（建设）行政主管部门负责本行政区域内二级资质以上物业服务企业规范化管理考核初审和三级资质物业服务企业规范化管理考核工作。

第七条 省住房城乡建设厅从物业服务企业资深负责人、物业管理师以及物业行政管理部门中选聘人员设立省物业管理专家库，从专家库中抽取人员组成考核组，由考核组对二级资质以上物业服务企业进行考核，提出考核意见。

各州、地、市房地产（建设）行政主管部门要结合当地实际，建立规范化管理考核机制，成立相应的考核工作机构，对本行政区域内的企业进行考核。

第八条 物业服务企业根据《青海省物业服务企业规范化管理标准》进行自评，填写《物业服务企业规范化管理考核申报表》，每年8月底前向当地房地产（建设）行政主管部门提出考核申请。

第九条 各州、地、市房地产（建设）行政主管部门每年10月底前将考核情况报省住房城乡建设厅。

第三章 考核评定

第十条 考核评定等级分为优秀、合格和不合格，其中评分 95 分以上者为优秀，75 分以上为合格，不满 75 分为不合格，不参加考核的企业视为不合格。

物业服务企业分管两个以上小区的，物业服务企业规范化管理考核得分取平均值，即将各物业服务小区实际得分相加，除以小区的数量。

第十一条 优秀企业所管理的小区方可参加省级和国家级物业管理示范项目的评选以及年度物业服务先进企业、先进个人的评比。获得国家、省级物业管理示范项目的物业服务企业，按照有关规定享受优惠政策。

第十二条 2015 年底前，全省所有物业服务企业原则上参加一次规范化管理考核，且达到合格以上标准。合格企业可自愿申报优秀等级考核。

第十三条 物业服务企业申请资质升级的，除符合《物业服务企业资质管理办法》有关规定条件外，合格以上企业方能申请资质升级。

第十四条 不合格企业不得承接物业新项目，由考核单位限期整改。一年内整改仍达不到合格企业标准的，给予降低资质等级处理，到 2015 年底仍达不到合格企业标准的，吊销企业资质证书，并提请工商行政管理部门吊销营业执照。

第十五条 各考核单位每年应向社会公布本行政区域内的考核结果，接受社会监督，并通过媒体大力宣传优秀物业服务企业的管理和经验。

第十六条 各级房地产（建设）行政主管部门要完善动态考核监管机制，建立日常巡查制度，发现考核合格以上企业达不到有关标准的，要及时责令其限期整改，整改仍不合格的，应降低其规范化考核评定等级。

第四章 附则

第十七条 考核遵循实事求是，公开、公平、公正原则，确保物业服务企业规范化管理考核活动的公信力。参与考核的人员应坚持廉洁自律、秉公办事，对违反规定的工作人员将依据有关法律法规给予处理。

第十八条 本办法由省住房城乡建设厅负责解释。

第十九条 本办法自2013年2月1日起施行。

附件：1、青海省物业服务企业规范化管理标准

2、物业服务企业规范化管理考核评分表

3、物业服务企业规范化管理考核申报表

附件 1

青海省物业服务企业规范化管理标准

第一节 基本要求

一、物业服务企业具有独立法人资格，具备从事物业管理服务的资质，从业人员按照有关规定取得职业资格证书或者岗位证书。

二、有完善的物业管理方案，各项规章制度及应急预案健全。

三、管理服务人员精神状态良好，言语文明规范，着装统一整洁，佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

四、遵守法律法规，尊重业主，诚实信用，遵守合同，恪守承诺，履行义务，严格按照规定标准收费，维护行业信誉。

五、物业服务企业不得擅自改变物业服务用房的用途。

六、积极参与地方政府组织的社会公益及创建文明、卫生城市等各项活动，处理好物业管理与各方面的关系，自觉接受政府有关部门的监督和指导。

第二节 物业承接查验

一、物业承接查验时，物业服务企业要结合项目实际制定承接查验方案，会同建设单位或业主委员会逐项进行物业承接验收，可以邀请业主代表和房地产行政主管部门参加。

二、物业服务企业要认真清点并核查竣工验收资料、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养技术资料、物业质

量保修文件和物业使用说明文件等资料，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。

三、物业服务企业要严格现场检查和验收共用部位、共用设施设备，重点查验共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

四、物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位或业主委员会解决并要求进行复验。

五、查验完毕，签订物业承接查验协议。物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

六、物业承接查验协议签订后 10 日内办理物业交接手续，移交物业服务用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。交接工作应当形成书面记录，交接记录主要包括移交资料明细、物业共用部位、共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。交接记录应当由建设单位或业主委员会和物业服务企业共同签章确认。

七、物业服务企业自物业交接后 30 日内持相关文件、资料向物业所在地的县（市）房地产行政主管部门办理备案手续。

八、自物业交接之日起，物业服务企业应当全面履行物业服务合同约定的、法律法规规定的以及行业规范确定的维修、养护和管理义务，承担因管理服务不当致使物业共用部位、共用设施设备毁损或者灭失的责任。

九、物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。物业承接查验档案属于全体业主所有，物业服务合同终止之日起 10 日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。

十、物业服务企业不得擅自承接未经查验的物业，否则要承担相应的赔偿责任。

第三节 管理制度建设

一、建立健全组织分工管理制度：包括章程、法人职责、正副经理职责、办公室职责、项目管理处职责、会计出纳职责、物业管理员职责、秩序维护岗位职责、监控职责、保洁员职责、绿化员职责等。

二、建立健全行政事务管理制度：包括招聘录用、考勤考核、员工培训、绩效管理、离职处理、着装管理、财务管理、印章管理、档案管理、公文管理、保密制度、投诉处理、服务接待、例会制度、装修管理制度等。

三、建立健全秩序安全管理制度：包括值班制度、消防管理、消防控制室管理、消防安全检查、治安管理、门岗车辆管理、娱乐健身场管理制度、突发事件处理制度等。

四、建立健全设备保障管理制度：包括配电操作、供暖系统操作和维修、给排水系统养护、电梯和监控系统维护、交接班、设备日常巡检等制度等。

五、建立健全各项工作应急预案：包括刑事治安、易燃气体泄露、火灾、爆炸、地震、盗窃、安全疏散、突发性水管爆裂和停电、交通事故、高空坠物以及电梯应急等各项处置预案。

六、物业办公室建设应符合以下要求：

（一）设立服务接待中心和服务电话，接受业主和使用人报修、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。

（二）明示物业服务资质证书，营业执照。

（三）明示服务范围、收费依据及收费标准。

（四）设置物业服务公司工作人员监督栏，内容包括姓名、职务和以4寸为主的彩照。

（五）悬挂办公室职责、投诉处理、装修管理、设施设备操作维护等管理服务规章制度。

第四节 房屋管理

一、主出入口设有小区平面示意图，主要路口路标、楼号及幢、单元（门）、户门等标号、标志明显；公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等区域设置警示性标志。

二、无违反规划乱搭乱建和擅自改变房屋用途等现象。

三、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁、统一、美观，无安全隐患和破损。

四、道路、活动广场、停车场、地下车库等保持平整干净，标示明显，地面无松动损坏等现象。

五、井盖无缺损、无丢失；排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象。

六、定期检查路灯、楼道灯等，完好率不低于80%，并按规定时间定时开关。

七、物业服务区域或者公共道路、场所等，禁止堆放有易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或违禁物品。

八、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

九、定期对房屋本体进行安全检查，根据检查结果制定维修计划，向业主或业主大会提出报告与建议，根据业主或业主大会的决定和国家相关规定，组织维修。

及时巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

十一、及时对屋顶、排水沟进行清扫，保证排水畅通。

十二、经常巡查围墙（围栏），发现损坏立即修复，保持围墙（围栏）完好。

十三、房屋遭人为损坏的，应要求相关责任人负责修复或者赔偿，并向相关部门报告。

第五节 装饰装修管理

一、装饰装修管理内容

（一）装饰装修区域和时间

1、装饰装修区域应按相关装饰装修管理规定和业主权益予以限定，原则上只限于房屋本体单元内的自用部分。

2、施工时间在装饰装修管理服务协议中予以确定，节假日要合理安排施工时间，不得影响他人休息。

（二）装饰装修管理的要求

1、禁止变动建筑主体和承重结构。

2、禁止将没有防水的房间或阳台改为卫生间、厨房间。

3、禁止扩大承重墙上原有的门窗尺寸，拆除连接阳台的砖、混凝土墙体。

4、禁止损坏房屋原有节能设施，降低节能效果。

、禁止有其他影响建筑结构和使用安全的行为。

6、未经有关单位批准，禁止下列行为：

(1) 搭建建筑物、构筑物；

(2) 改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗；

(3) 拆改供暖管道和设施；

(4) 拆改燃气管道和设施。

(三) 装饰装修管理服务协议的签订

物业企业与装修人签订装饰装修管理服务协议，协议不得违反合同约定和有关法律法规。根据有关规定收取相应的管理费用，主要包括装修管理费用、垃圾清运等费用。装修垃圾按指定位置、时间、方式进行堆放，物业企业定期或根据实际情况及时清运。

(四) 装饰装修现场管理

1、严把人员出入关，保证装饰装修有序进行。

2、加强现场巡视和管理，杜绝违章装修行为。

3、控制作业时间，避免影响业主的正常生活工作秩序。

第六节 共用设施设备的维修养护

一、综合要求

运行管理制度和安全操作规程等规章制度。

(二) 建立共用设施设备档案(设备台帐), 设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

(三) 对共用设施设备进行日常管理和维修保养(依法由专业部门负责的除外)。

(四) 建立共用设施设备安全操作、运行、巡检、机房管理、设备故障应急措施等制度。

(五) 设施设备标志齐全, 责任人明确; 操作维护人员严格执行设施设备操作和保养规程; 设施设备运行正常。

(六) 各种生活服务设施、设备, 应按照国家规定或者合同约定进行正常运行, 保证居民正常生活需要。

(七) 接到相关部门停水、停电、停气等通知, 应及时通告业主。

(八) 共用设施无明显损坏, 设备无明显锈蚀; 设备房保持清洁、通风, 无明显跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

(九) 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施; 对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

(十) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板, 穿墙线槽周边封堵严密, 锁具完好。

设备用房内照明符合相关规定,墙面平整、干燥、没有污迹,地面平坦、干燥、防滑、无积尘,物品摆放整齐,无杂物,设备运行防护应无缺陷,消防灭火设备功能有效,其配备符合相关规定。

二、电梯维护

(一) 电梯各项技术参数应符合国家有关质量标准,并取得安全检验合格证。

(二) 电梯应根据相关规范及制造商维护标准进行保养,物业企业应有专人对电梯保养进行监督,并对电梯运行进行管理。(三) 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,轿厢整洁。

(四) 电梯发生一般故障的,专业维修人员及时到达现场修理,发生电梯困人或其它重大事件时,物业企业秩序维护和专业技术人员立即到现场应急处理。

(五) 电梯故障或维修期间,应设置安全警示,并采取相关防护措施。

三、低压配电设施维护

(一) 低压配电设施有关技术参数应符合国家有关质量标准。

(二) 低压配电、自备电源等设施设备应根据相关规范及制造商维护标准进行保养、运行,如有故障及时组织维修。

(三) 自备电源可随时启用。

四、给排水维护

(一) 给排水设施设备应根据相关规范及制造商维护标准进行保养、运行，如有故障及时组织维修。

(二) 生活水箱、水池设置应符合相关要求，定期清洗，水质检测符合要求，并向业主公示水质检测报告。

(三) 定期检查和维护排污、排水设施设备，沟井、管道通畅，井盖面板完好。

(四) 雨污水管、下水道保持畅通，定期清掏化粪池。

五、消防设施维护

(一) 消防设施应根据相关规范及制造商维护标准进行保养、运行，如有故障及时组织维修。

(二) 对消防设施定期进行全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查。

(三) 消防通道顺畅，不得拆除、停用相关消防设施。

(四) 消防栓的开启机构灵活无障碍，能及时打开。

(五) 消防中心设备各项功能使用正常、各种应急指示、照明正常，打印机能打印，控制台显示正常，随时能报警。

(六) 烟感、温感、警铃、扬声器固定牢固，能正常使用。

灭火器完好有效，临近

失效立即更新或充压。

六、弱电等其他系统维护

（一）弱电等其他设施设备应根据相关规范及制造商维护标准进行保养、运行，如有故障及时组织维修。

（二）对讲系统保持正常，系统电路板安装接线牢固，布线整齐卫生清洁。

（三）闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定。

（四）监控录像资料保存时限应符合有关规定，监控设施设备如有故障，应及时整修。

七、供暖系统维护

（一）调配好供暖设备运行人员的数量和质量，保证冬季供暖运行人员具备合格上岗证。

（二）建立健全并严格执行供暖工作的各项规章制度，其中包括：岗位责任制、设备操作制度、巡回检查制度、交接班制度、水质管理制度等。

（三）巡回检查供暖系统的设施设备运行情况，消除异常现象，认真做好记录。

（四）排污及时，做好水质处理和水质分析工作。

(五) 供暖期间内室温在 16℃以上，室温不达标的，采取有效措施进行整改。

(六) 供暖结束后，针对存在的问题，制定合理、有效的解决方案，及时进行消缺、完善处理，保证供暖系统设备、设施完好，做好供暖系统排水以及系统设备的检查、保养、封存工作。

第七节 卫生保洁

一、清洁卫生实行责任制，配有专职清洁人员，明确责任和必保范围。

二、物业服务区域内保持清洁、卫生、无明显垃圾遗留、杂物堆积现象；合理设置果壳箱或者垃圾桶，保持垃圾桶清洁、无异味，垃圾日产日清。

三、在雨雪天气应及时对区内主路、干路积水、积雪进行清扫。

四、物业服务区域内无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。

五、根据实际情况定期对垃圾桶、垃圾堆放处、排污井等部位进行消毒和杀虫灭鼠工作。

六、发生突发公共卫生事件时，应迅速组织人员对物业的共用部位、共用设施设备进行通风、清洗和消毒，加强对业主的宣传，维持正常的生活秩序。

七、保洁员应经过培训上岗，着统一工作服操作服务。

第八节 绿化养护

一、绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作标准进行，保持服务区的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调。

二、绿地无改变其使用用途和破坏、践踏、占用现象；草坪及时修剪、补栽、补种及喷洒药物，有专职绿化养护员。

三、对服务区园林绿化的主要树种、绿篱、花草品种等，应悬挂品名标牌。

四、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。

五、对绿化区域定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

第九节 公共秩序维护

一、基本要求

（一）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业委会或有关部门，并协助采取相应措施。

(二) 公共秩序维护员上岗应统一着装，衣着整洁，佩带工作标识；上岗时严格履行岗位规定职责，举止文明。

(三) 对重点区域、重点部位进行重点巡查，配有安全监控设施的，配备专门人员实施监控。

(四) 物业服务区域内有明显的车辆行驶、停放标志，引导车辆有序通行、停放，无堵塞交通现象，不影响行人通行，不占据消防通道。

(五) 非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。

(六) 各岗位应有完善的交接班制度，并有工作情况及交接班记录。

(七) 公共秩序维护员应熟悉服务区物业分布基本概况，具有基本职业技能，能及时处理和应对服务区域安全秩序的维护工作。

二、门岗

(一) 着装整齐、佩戴齐全，按时上岗交接班。

(二) 值班时不得发生擅自离岗、嬉笑打闹、睡觉、收听录音机等与工作无关的事情。

(三) 值勤中要讲文明、讲礼貌，不刁难业主和来客，处理问题要讲原则、讲方法，态度和蔼不急不燥。

(四) 认真填写各种登记, 字迹清楚, 内容详细准确。

(五) 加强人员出入管理, 严禁传销人员等闲杂人员进入小区。

三、巡逻

(一) 巡逻员着装整洁、语言文明、礼貌待人, 工作时间不得喝酒、吸烟、闲谈。

(二) 负责对进入小区的可疑和闲杂人员进行盘查, 并及时请其离开小区, 预防和制止小区内的打架斗殴事件。

(三) 严禁搞传销及做广告的人员在小区内各种公共场所、设施上散发和张贴传单。

(四) 熟悉小区内的楼宇结构、单元户数、人口数量、楼座排列以及小区内区间道路走向, 车辆和人员流动规律, 系统掌握住宅区的整体情况。

(五) 装修进行时要不定时巡查施工现场, 维护施工秩序, 纠正违章行为。

四、车辆管理

(一) 服务区道路和停车场(库)应设置明显的车辆交通引导和警示标志, 设置限速标识牌, 标示停车的标识标线, 严禁停放车辆堵塞消防通道或占用公共娱乐健身场所。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/398017075060006132>