附件：

北京市居住小区物业服务综合评价指引

(征求意见稿)

北京市住房和城乡建设委员会

说 明

《北京市居住小区物业服务综合评价指引》由市住建委统一制定并完善，自2018年起由区房屋行政管理部门按年度组织实施。居住小区物业服务综合评价实行百分制，评价指标分为业主评价、专业评价和管理评价三个部分。

业主评价部分（共50分）可以委托专业机构组织抽样调查。每个小区有效抽样的比例不低于10%，且数量不低于50份，按照平均值确定评价结果。

专业评价部分（共30分）由两名及以上行业专家分别独立打分，按照平均值确定评价结果。

管理评价部分（共20分）由区房屋行政管理部门会同属地街道（乡镇）打分，其中既定指标10分，其余10分由区房屋行政管理部门自行设定分项指标，并会同属地街道（乡镇）予以评价。

**第一部分 业主（居民）评价**

时间： 年 月 日 点

居住小区名称：

物业公司名称：

访问员姓名：

|  |
| --- |
| **被访者信息** |
| **序号** | **基本信息** | **选项内容** |
| 1 | 性 别 | * 男 □ 女
 |
| 2 | 年 龄 | □ 29岁以下 □ 30—39岁 □ 40—49岁 □ 50—60岁□ 60岁以上 |
| 3 | 居住楼栋编号 |  |
| 4 | 入住小区时间 | * 6个月以内 □6个月至１年
* 1－2年 □2年以上
 |
| 5 | 家庭常住人口 |  人 |
| 6 | 身份 | □业主 □居民 □承租人 □其他 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| 1 | 物业保安、保洁、客服等人员仪容仪表情况 | □仪容仪表良好□部分仪容仪表不佳□普遍仪容仪表不佳□不清楚 | 10.60.20.6 | 1 |
| 2 | 物业值班电话畅通情况 | □保持畅通□偶尔无法接通□经常无法接通□不清楚 | 21.20.51.6 | 2 |
| 3 | 公示物业服务标准、物业收费标准、物业企业和项目负责人信息 | □全部公示□部分公示□未公示□不清楚 | 10.600.6 | 1 |
| 4 | 公示上一年物业费收支情况 | □已公示□未公示□不清楚 | 201.2 | 2 |
| 5 | 上一次收取物业费是否开具正规发票 | □开具发票□未开发票□不清楚 | 100.6 | 1 |
| 6 | 小区出入口保安值守情况 | □始终有人值守□偶尔无人值守□始终无人值守□不清楚 | 31.80.61.8 | 3 |
| 7 | 小区内保安巡逻情况 | □经常巡逻□偶尔巡逻□从不巡逻□不清楚 | 21.20.51.2 | 2 |
| 8 | 小区内机动车停放管理情况 | □始终整齐有序□偶尔无序停放□始终无序停放□不清楚 | 10.60.20.6 | 1 |
| 9 | 小区内自行车停放管理情况 | □始终整齐有序□偶尔无序停放□始终无序停放□不清楚 | 10.60.20.6 | 1 |
| 10 | 小区室外公共区域卫生情况 | □保持整洁□较为整洁□脏乱□不清楚 | 21.20.51.2 | 2 |
| 11 | 楼道、楼梯间、电梯轿厢内卫生情况 | □保持整洁□较为整洁□一般□脏乱□不清楚 | 21.61.201.2 | 2 |
| 12 | 楼道、楼梯间杂物堆积情况 | □未见杂物堆积□少量杂物堆积□大量杂物堆积□不清楚 | 31.80.61.8 | 3 |
| 13 | 雨雪天气道路及时清扫情况 | □清扫及时□偶尔清扫不及时□未见清扫□不清楚 | 10.600.6 | 1 |
| 14 | 生活垃圾清运分类收集 | □是 □否 | 10 | 1 |
| 15 | 生活垃圾清运是否及时 | □是 □否 | 10 | 1 |
| 16 | 消杀鼠患、蚊蝇情况 | □定期消杀□偶尔消杀□未见消杀□不清楚 | 10.600.6 | 1 |
| 17 | 小区内装修管理情况 | □无装修扰民情况□偶有装修扰民情况□经常出现装修扰民情况□不清楚 | 31.80.61.8 | 3 |
| 18 | 装修垃圾是否集中堆放 | □装修垃圾集中堆放□装修垃圾分散堆放□不清楚 | 100.6 | 1 |
| 19 | 装修垃圾清运情况 | □及时清运□清运周期较长□装修垃圾无人清运□不清楚 | 21.201.2 | 2 |
| 20 | 电梯运行情况 | □正常□偶尔出现故障□有电梯因故障停用□不清楚（无电梯） | 21.20.51.2 | 2 |
| 21 | 供水情况 | □正常使用□偶尔影响使用□经常影响使用□不清楚 | 21.20.51.2 | 2 |
| 22 | 供电情况 | □正常使用□偶尔影响使用□经常影响使用□不清楚 | 21.20.51.2 | 2 |
| 23 | 小区内路灯、楼道、楼梯间照明设备维护情况 | □未发现损坏□偶尔发现损坏□经常出现损坏□不清楚 | 21.20.51.2 | 2 |
| 24 | 门禁及对讲设施维护情况 | □正常使用□偶尔损坏□经常损坏□不清楚 | 21.20.51.2 | 2 |
| 25 | 小区内机动车道、人行步道维护情况 | □无破损□少量损坏□多处破损□不清楚 | 21.20.51.2 | 2 |
| 26 | 公共区域绿化养护情况 | □绿化养护较好□绿化养护一般□绿化养护较差□不清楚 | 21.20.51.2 | 2 |
| 27 | 您对物业公司上一年服务的总体评价是 | □非常满意□较好□一般□不满意□非常不满意 | 54310 | 5 |
| 该部分得分合计 |  | 50 |

**第二部分 专业评价**

1. **内业管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| 1 | 检查上一年安全生产责任制落实情况 | □已落实 □部分落实□未落实 | 10.50 | 1 |
| 2 | 检查上一年落实消防安全责任的情况 | □已落实 □部分落实□未落实 | 10.50 | 1 |
| 3 | 检查上一年防雷设施检测情况 | □有检测且合格 □有检测但不合格□未检测 | 10.50 | 1 |
| 4 | 检查上一年公众责任保险参保情况 | □已参保 □未参保 | 0.50 | 0.5 |
| 5 | 抽查房屋及共用设施设备档案 | □完整 □不完整□无档案 | 10.50 | 1 |
| 6 | 抽查共用设施设备运行、维护记录 | □完整 □有部分记录 □无记录 | 10.50 | 1 |
| 7 | 抽查业主装修档案管理情况 | □完整 □不完整 □无档案 | 10.50 | 1 |
| 8 | 抽查外来车辆和外来人员登记记录 | □完整 □有部分记录 □无记录 | 10.50 | 1 |
| 9 | 检查专项维修资金台账 | □已建立□未建立 | 0.50 | 0.5 |
| 该部分得分合计 |  | 8 |

**二、设施管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| **10** | 抽查电梯使用标志 | □有效期内 □超过有效期 | 0.50 | 0.5 |
| 11 | 抽查电梯轿厢内照明、通风等设备维护情况 | □运行正常□部分损坏 | 0.50 | 0.5 |
| 12 | 抽查轿厢内设置紧急报警装置或救援电话 | □已设置且报警有效 □已设置但报警无效□未设立 | 0.50.30 | 0.5 |
| 13 | 抽查电梯机房内设施设备维护情况 | □维护到位□部分维护到位□存在安全隐患 | 10.60 | 1 |
| 14 | 检查电梯维保单位和作业人员资质情况 | □全部资质有效□部分资质有效□无资质 | 0.50.30 | 0.5 |
| 15 | 检查消控中心人员持证上岗情况 | □全部持证 □部分持证 □全部无证 | 0.50.30 | 0.5 |
| 16 | 检查消防主机和公共区域内报警装置运行情况 | □运行正常 □部分故障 □未运行 | 10.60 | 1 |
| 17 | 抽查消防栓情况 | □齐全完好 □部分缺失或损坏□全部损坏 | 0.50.30 | 0.5 |
| 18 | 抽查灭火器情况 | □全部有效 □部分有效□全部过期 | 0.50.30 | 0.5 |
| 19 | 抽查消防通道、疏散通道情况 | □畅通 □部分堵塞□全部堵塞 | 0.50.30 | 0.5 |
| 20 | 抽查消防应急照明运行情况 | □运行正常 □部分故障 □未运行 | 0.50.30 | 0.5 |
| 21 | 抽查外保温警示标识设置情况 | □全部设置□部分设置 □未设置 | 0.50.30 | 0.5 |
| 22 | 抽查安防主机、门禁、道闸等运行情况 | □运行正常 □部分故障 □未运行 | 0.50.30 | 0.5 |
| 23 | 抽查供水设施设备运行维护情况 | □维护情况良好 □维护情况一般□维护情况较差□存在安全隐患 | 10.60.20 | 1 |
| 24 | 检查卫生许可证、水质化验报告、人员健康证情况 | □全部有效□部分有效□无证或无报告 | 0.50.30 | 0.5 |
| 25 | 检查生活水箱上锁情况 | □已上锁 □未上锁  | 0.50 | 0.5 |
| 26 | 抽查排水设施设备运行维护情况 | □运行正常 □部分故障 □不能运行 | 0.50.30 | 0.5 |
| 27 | 抽查配电室绝缘、防鼠设施布设情况 | □齐全有效□部分有效□未布设 | 0.50.30 | 0.5 |
| 28 | 抽查配电柜、控制柜、配电箱及线路运行及维护情况 | □已维护且运行正常 □部分维护但运行正常□无维护 □设备故障 | 0.50.30.10 | 0.5 |
| 29 | 抽查电表箱、配电盘（柜）设置短路、过负荷、漏电保护装置的配置情况 | □全部配置 □部分配置 □未配置  | 0.50.30 | 0.5 |
| 30 | 检查配电室人员值守及持证上岗情况 | □全部持证 □部分持证 □全部无证 | 0.50.30 | 0.5 |

**三、公共区域管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| 31 | 检查内部道路维护情况 | □良好□较好□一般 □较差□极差 | 10．80．60．20 | 1 |
| 32 | 检查绿化维护养护情况 | □良好□较好□一般 □较差□极差 | 10．80．61．20 | 1 |
| 33 | 抽查屋面设施、护栏维护情况 | □良好□较好□一般 □较差□极差 | 10．80．60．20 | 1 |
| 34 | 抽查小区内自行车、共享单车停放管理情况 | □良好□较好□一般 □较差□极差 | 10．80．60．20 | 1 |
| 35 | 抽查公共区域保洁情况 | □良好□较好□一般 □较差□极差 | 10．80．60．20 | 1 |
| 36 | 抽查生活垃圾分类管理情况 | □良好□较好□一般 □较差□极差 | 10．80．60．20 | 1 |

**四、有限空间管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| 37 | 抽查有限空间警示标识设置情况 | □设立 □部分设立□设立但不规范□未设立 | 10．60．20 | 1 |
| 38 | 抽查通风、检测、防护、照明等安全防护设施和个人防护用品的配置情况 | □配置齐全 □部分配置 □未配置 | 10．60 | 1 |
| 39 | 检查上一年与承包单位安全生产协议的签订情况 | □已签订且内容完整□已签订但内容不完整□未签订 | 10．60 | 1 |
| 40 | 检查上一年有限空间事故应急救援演练记录 | □有完整记录□有部分□无记录 | 10．60 | 1 |

**第三部分 管理部门评价**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分项内容** | **分项得分** | **分值** |
| 1 | 履行安全生产责任情况 | □3 □2.5 □2 □1.8 □1□0 | 3 |
| 2 | 配合信访、投诉解决情况 | □3 □2.5 □2 □1.8 □1□0 | 3 |
| 3 | 配合电动汽车充电桩安装情况 | □2 □1.5 □1.2 □0.5 □0 | 2 |
| 4 | 配合光纤改造及宽带接入情况 | □2 □1.5 □1.2 □0.5 □0 | 2 |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |

综 合 评 价 结 果

|  |  |
| --- | --- |
| 业主评价 |  |
| 专业评价 |  |
| 管理评价 |  |
| 总分 |  |

评价时间：