

# 楚雄彝族自治州住房和城乡建设局文件

楚住建房〔2017〕57号

---

## 楚雄州住房和城乡建设局关于开展 2017 年度 州级物业管理示范住宅小区 办公区申报考评 验收工作的通知

各县市住房和城乡建设局、楚雄开发区规划建设局：

按照工作安排，我州 2017 年将继续开展州级物业管理示范住宅小区及办公区考评工作，树立优秀物业服务项目典型，推动我州物业服务行业向着健康、有序的方向发展，为广大业主提供高质量、高水平的物业服务。根据建设部《关于修订全国物业管理示范住宅小区（大厦 工业区）标准及有关考评验收工作的通知》（建住房发〔2000〕008号）精神，现将 2017 年度全州物业管理示范项目申报、考评验收工作相关事项通知如下：

## 一、2017 年度全州示范项目申报条件

(一) 普通住宅小区建筑面积 3 万平方米以上, 别墅 2 万平方米以上, 办公楼 2 万平方米以上且非住宅建筑面积占 60% 以上, 符合城市规划建设要求, 配套设施齐全, 入住率达 85% 以上。

(二) 物业服务企业建立健全管理规章制度, 近三年无重大责任事故, 无有关收费、服务质量等方面的重大投诉, 项目没有发生过因管理问题引发的群体性上访事件。

## 二、考评标准

考评工作严格执行建设部《关于修订全国物业管理示范住宅小区(大厦 工业区) 标准及有关考评验收工作的通知》(建住房发〔2000〕008 号), 申报州级示范项目评分不得低于 90 分。

## 三、考评验收程序

对申报物业管理示范项目的达标考评, 主要采取查阅资料、现场检查、征询业主委员会或者业主意见以及综合评分的方法进行。

物业服务企业对照申报条件, 经自评符合条件的, 向项目所在地县市住建局申报并填写《物业管理示范住宅小区 办公区达标申请表》, 由项目所在地的县市住建局初审通过后推荐上报州住建局。

## 四、时间安排

请各县市住建局于 2017 年 12 月 1 日前将申报材料报州住建局房地产市场和物业管理科。

## 五、申报书面材料

(一) 物业服务企业填写楚雄州物业管理示范住宅小区、办公楼达标申报表一式三份。(附件 1)



(二) 企业营业执照。

(三) 申报项目的文字说明介绍(包括项目自评情况、管理服务方案、物业管理服务合同、业主评价等)。

(四) 申报项目的建筑总平面图。反映物业管理服务特色的照片 10 张以上(包括小区大门、环境绿化、房屋立面、车辆管理、技防设施、管理制度、小区管理处、保洁、维修、保安的作业场景等)。

以上材料除 1 单独上报外,应将 2、3、4 材料按附件要求(装订顺序详见附件)汇编,采用 A4 纸装帧成册,软封面封底,上报一套到州住房和城乡建设局房地产市场和物业管理科。

## 六、相关事项

(一) 凡是被评定为州级示范住宅小区、办公楼的有效期为 3 年,3 年后重新进行复验,凡是申报省级示范项目的,必须是州级示范项目才能申报。

(二) 州住建局从 2017 年 12 月份起组织专家对申报楚雄州物业管理示范住宅小区、办公楼的考评验收工作。

附件: 1.楚雄州物业管理示范住宅小区办公楼达标申报表  
2.申报材料装订顺序

楚雄州住房和城乡建设局

2017 年 11 月 8 日

楚雄州住房和城乡建设局办公室

2017 年 11 月 8 日印发

附件 1

## 楚雄州物业管理示范住宅小区、办公楼 达标申报表

住宅小区（办公楼）名称：\_\_\_\_\_

申报日期：\_\_\_\_\_

管理单位名称：\_\_\_\_\_（章）

# 说 明

- 一、本表由申报楚雄州物业管理示范住宅小区的管理单位和物业管理行政主管部门填写，一式三份；
- 二、表格内不敷填写，可另加附页；
- 三、应当如实填写，不得作假；
- 四、一律用钢笔或签字笔填写，字迹要端正、清楚。

住宅小区 办公楼名称					
地 址				邮 编	
管 理 单 位			负 责 人		电 话
业 主 委 员 会 成 立 时 间			负 责 人		电 话
获得县市级物业管理示范住宅小区达标时间					
管 理 单 位 自 检 概 述					

<p>预评预验总分</p>	
<p>县（市）物业管理行政 主管部门推荐意见</p>	<p style="text-align: right;">年 月 日（盖章）</p>
<p>专家组考评意见</p>	<p style="text-align: right;">年 月 日（盖章）</p>
<p>考评验收总分</p>	
<p>州住房和城乡建设局 考评验收意见</p>	<p style="text-align: right;">月 日（盖章）</p>
<p>备 注</p>	



## 楚雄州物业管理示范住宅小区 办公楼标准及评分细则

项目名称:

年 月 日

序号	标准内容	规定分值	评分细则	县市评分	州评分值
一	基础管理	32			
	1.按规划要求建设,住宅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.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.建设单位在销售房屋前,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, 基本符合 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	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 不符合 0		
	6.建立维修基金,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公约等各项公众制度完善	2	完善 2.0, 基本完善 1.0, 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	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 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	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 不符合 0		
10.物业管理企业制订争创规划和具体实施方案, 并经业主委员会同意	1	符合 1.0, 不符合 0		
11.小区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, 佩戴明显标志, 工作规范, 作风严谨	2	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 0.5, 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	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 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收支情况	2	执行有关规定 1.0,未执行 0;公开 1.0,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	2	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大中修记录,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 0.2		
16.建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册,查阅方便	2	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,值班制度不符合扣 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.定期向住用户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	2	符合 2.0,基本符合 1.0,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	2	建立并落实 1.0, 建立但未落实扣 0.5, 未建立扣 1.0; 及时率符合 0.5, 每降低 1 个百分点扣 0.1; 返修率符合 0.3, 不符合 0; 回访记录完整 0.2, 记录不完整或无回访记录 0		
二	房屋管理与维修养护	14			
	1.主出入口设有小区平面示意图,主要路口设有路标,组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显	2	符合 2.0, 无示意图扣 0.5, 无路标扣 0.3, 幢、单元、户号每缺一个扣 0.1		
	2.无违反规划私搭乱建,无擅自改变房屋用途现象	2	符合 2.0, 每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣 1.0		
	3.房屋外观完好、整洁,外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹	2	符合 2.0, 每发现一处不好、不整洁、脱落、污损扣 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	2	符合 2.0, 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.封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面;除建筑设计有要求外,不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等	2	符合 2.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
	6.空调安装位置统一,冷凝水集中收集,支架无锈蚀	2	符合 2.0, 每发现一处不符合扣 0.5		
	7.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	2	符合 2.0, 每发现一处不符合扣 0.5		
三	共用设施设备管理	15			
	1.共用配套设施完好,无随意改变用途	2	符合2.0, 每发现一处不符合扣0.5		
	2.共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录,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	2	设施设备运行按规定记录 0.5, 无事故隐患 0.5; 遵守操作规程 0.6, 每发现一处不符合扣 0.2; 遵守保养规范 0.4, 每发现一处不符合扣 0.1		
	3.室外共用管线统一入地或入公共管道,无架空管线,无碍观瞻	2	符合 2.0, 发现一处不符合扣 0.2		
	4.排水、排污管道通畅,无堵塞外溢现象	1	符合 1.0, 发现一处堵塞或外溢扣 0.5		

	5.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	2	通畅、平整 1.0,发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2;发现井盖缺损或丢失扣0.6,路面井盖不影响通行 0.4,发现一处不符合扣 0.2		
	6.供水设备运行正常,设施完好、无渗漏、无污染;二次生活用水有严格的保障措施,水质符合卫生标准;制定停水及事故处理方案	2	设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染 0.6,发现一处不符合扣 0.2;保障措施严格 0.4,无措施或措施不严 0;水质符合卫生标准 0.5,不符合 0;有处理方案 0.5.无处理方案 0		
	7.制订供电系统管理措施并严格执行,记录完整;供电设备运行正常,配电室管理符合规定,路灯、楼道灯等公共照明设备完好	2	符合 2.0,发现一处不符合扣 0.5		
	8.电梯按规定或约定时间运行,安全设施齐全,无安全事故;轿厢、井道保持清洁;电梯机房通风、照明良好;制定出现故障后的应急处理方案	2	符合 2.0,发现一处不符合扣 0.5		
四	保安、消防、车辆管理	10			



	1.小区基本实行封闭式管理	1	符合 1.0, 不符合 0		
	2.有专业保安队伍, 实行 24 小时值班及巡逻制度; 保安人员熟悉小区的环境, 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 1.0, 其它每发现一处不符合扣 0.2		
	3.危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施	1	符合 1.0, 不符合 0		
	4.消防设备设施完好无损, 可随时起用; 消防通道畅通; 制订消防应急预案	2	符合 2.0, 发现一处不符合规定扣 0.5		
	5.机动车停车场管理制度完善, 管理责任明确, 车辆进出有登记	2	制度完善 0.5, 基本完善 0.3, 不完善 0; 因管理责任造成车辆丢失扣 0.5(管理单位公开承诺赔偿的不扣); 每发现一台车辆乱停乱放扣 0.1, 出入无记录扣 0.2		
	6.非机动车车辆管理制度完善, 按规定位置停放, 管理有序	2	符合 2.0, 制度不全或不落实的扣 1.0, 乱停放每部车扣 0.2		
五	环境卫生管理	14			



1.环卫设备完备,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,实行标准化保洁	2	未实行责任制的扣 1.0, 无专职清洁人员和责任范围的扣 0.5, 未实行标准化保洁的扣 0.5		
3.垃圾日产日清,定期进行卫生消毒灭杀	2	每发现一处垃圾扣 0.2, 未达到垃圾日产日清的扣 0.5, 未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5		
4.房屋共用部位共用设施设备无蚁害	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
5.小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物	2	符合 2.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
6.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、公共玻璃窗等保持洁净	2	符合 2.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
7.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		

	8.无违反规定饲养宠物、家禽、家畜	1	符合 1.0, 不符合 0		
	9.排放油烟、噪音等国家环保标准, 外墙无污染	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
六	绿化管理	7			
	1.小区内绿地布局合理, 花草树木与建筑小品配置得当	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0		
	2.绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 不符合 0		
	3.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	2	长势不好扣 1.0, 其它每发现一处不符合扣 0.2 分		
	4.绿地无纸屑、烟头、石地等杂物	2	符合 2.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
七	精神文明建设	3			
	1.开展有意义、健康向上的社区文化活动	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 不符合 0		
	2.创造条件, 积极配合、支持并参与社区文化建设	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0		
八	管理效益	5			
	1.物业管理服务费用收缴率 98% 以上	2	符合 2.0, 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	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 不符合 0		
	3.本小区物业管理经营状况	1	盈利 1.0, 持平 0.5, 亏本 0		

附件 2：申报材料装订顺序

封面

# 楚雄州物业管理示范住宅小区 办公楼 申报材料

申报项目名称：\_\_\_\_\_

申报单位：\_\_\_\_\_

申报日期：二〇一六年 月 日



# 目 录

- 一、物业服务企业关于申报楚雄州物业管理示范住宅小区  
办公楼的请示
- 二、申报项目自评概述
- 三、企业营业执照、资质证书、税务登记证
- 四、物业服务合同
- 五、物业服务方案
- 六、业主评价
- 七、物业服务特色图片
- 八、其他材料

# \*\*\*\*\*物业服务服务有限公司文件

\*\*物[2016]\*\*号



## \*\*\*\*\*公司关于\*\*\*\*\*项目申报楚雄州物业管理 示范住宅小区 办公楼的请示

楚雄州住房和城乡建设局：

2016 年 月 日

企业联系人：\*\*\*\*

联系电话：\*\*\*\*\*

申报项目自评概述

企业营业执照、资质证书、税务登记证

物业服务合同

物业服务方案

业主评价

物业服务特色图片

其他材料