

GXDR-2025-0010001

烟台高新技术产业开发区管委文件

烟高〔2025〕6号

关于印发《烟台高新区普通住宅物业服务质量评价办法（试行）》的通知

马山街道办事处，区直、驻区有关部门，有关单位：

《烟台高新区普通住宅物业服务质量评价办法（试行）》已经工委、管委研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

烟台高新技术产业开发区管理委员会

2025年3月15日

（此件公开发布）

烟台高新区普通住宅物业服务质量评价办法(试行)

为规范物业服务行为，保障业主和企业合法权益，促进和谐宜居社区建设，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《山东省物业服务收费管理办法》《烟台市物业管理条例》《烟台市“红心物业”党建领航工程建设办法（试行）》等法律法规政策规定，结合我区实际，制定本办法。

一、目标任务

深入贯彻以人民为中心的发展思想，坚持党委领导、政府主导、多方参与、协商共建，以规范物业服务为核心，以提升业主满意度为目标，对高新区内从事普通住宅物业服务活动的物业服务企业开展服务质量评价，依据综合评定结果动态调整服务等级、降低收费标准，确保服务质量与收费标准质价相符，推动解决群众反映强烈的物业服务问题，全力打造和谐有序、绿色文明、创新包容、群众满意的和谐社区。

二、评价内容

1. 计分规则。满分 100 分，包括市等级标准执行情况，群众投诉及上级通报曝光情况，服务质量满意度测评情况，职能部门监督检查情况，按照 5: 2: 2: 1 计算总得分。

2. 分项评价。（1）市等级标准执行情况，由住建部门邀请 3 名专家，组织、公安、市场监管、城管等部门参与，按照《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》（烟建住房〔2022〕

16 号) 进行打分评价; (2) 群众投诉及上级通报曝光情况, 住建、组织、信访等部门、街道办事处、12345 热线工作机构、督查工作机构等负责依据 12345 热线、信访等渠道收集群众投诉及上级通报曝光情况进行打分评价; (3) 服务质量满意度测评情况, 由各社区在街道办事处的指导下组织实施, 根据测评结果进行折算计分; (4) 职能部门监督检查情况, 公安、城管、市场监管、人防等部门, 负责对物业服务企业相关工作开展情况进行打分评价。

3. 指标标准。主要包括综合管理、房屋管理、共用设施设备维修养护、公共秩序维护、绿化养护管理、保洁服务、投诉处理、其他评价等指标 (见附件)。

三、实施步骤

1. 宣传培训。住建部门、街道办事处采取线下集中培训、通过物业管理微信群等线上媒介定期推送, 向物业服务企业广泛宣传评价内容、实施程序、结果运用, 发动物业服务企业加大人员、资金、设备投入, 提升服务质量。

2. 时间安排。由住建部门、街道办事处牵头, 召集相关单位集中开展, 可邀请住区人大代表、政协委员参与, 每年 6 月上旬及 11 月上旬分别对当年上半年、下半年物业服务质量进行评价, 并对相关情况进行督查。

3. 组织实施。每次评价时, 住建部门、街道办事处提前 10 个工作日召集相关单位会商协调, 安排人员、准备资料, 制定当

次评价方案，列出具体时间表，于评价开始前 5 个工作日内向物业服务企业、相关人员下达通知，按时开展当次评价。

四、结果运用

1. 通报反馈评价结果。每次评价结束后 10 个工作日内研究确定评价分数、存在问题、整改要求，形成评价结果向被评价物业服务企业反馈，同步向有关部门、单位通报相关情况，作为对物业服务企业信用评价的重要依据，并及时在宣传媒介、小区公示栏等场所公布相关信息。

2. 督促企业限期整改。对当次评价发现的问题，由住建部门、街道办事处向有关部门予以通报，由有关部门向涉及物业服务企业下达整改通知，问题严重的由相关主管部门依法查处，责令限期整改。整改完成情况在宣传媒介及小区公示栏公示。

3. 推行差别化监管模式。普通住宅物业服务质量评价结果作为主管部门、职能部门实行差别化监管的依据之一，相关部门应当对评价结果 ≥ 90 分的项目减少日常监管、专项检查频次，并作为政策扶持、评优评先、表彰奖励等工作的参考依据；对评价结果 < 75 分的项目，加大日常监督检查力度。

4. 动态调整物业服务等级。物业服务企业对上半年评价反馈问题未按期整改到位或者拒不整改的，结合下半年评价结果按照相关法定流程调整服务等级。当下半年评价得分 < 75 分时由业主委员会召集业主大会按照相关流程降低一个服务等级，当后续年度下半年评价总得分 ≥ 90 分时由业主委员会召集业主大会按

照相关流程可以恢复原有服务等级，调整服务等级情况及时在宣传媒介、小区公示栏进行公示，公示期不得少于 7 个工作日，等级调整时间自公示结束之日的次月起算、为期 1 个评价年度。暂未成立业主大会、建设单位退出的项目，由街道办事处安排环境和物业管理委员会组织召开联席会议，根据评价结果按照相关流程调整物业服务企业的服务等级。

5. 降低物业收费标准。降低服务等级后，（1）实行政府指导价物业服务执行新等级对应的收费标准；（2）实行市场调节价的物业服务，由业主委员会召集业主大会或街道办事处安排环境和物业管理委员会召开联席会议，依法按照相关流程与物业服务企业重新协商收费标准并相应调整服务合同。

6. 重新选聘物业服务企业。对连续两次降低物业服务等级的物业服务企业，由业主委员会召集业主大会按照相关流程重新选聘物业服务企业；暂未成立业主大会、建设单位退出的项目，由街道办事处安排环境和物业管理委员会召开联席会议按照相关流程重新选聘物业服务企业。

五、其他事项

1. 物业服务企业对评价结果有异议的，三个工作日内可书面提出，由住建部门、街道办事处组织相关部门进行核查。

2. 本办法自 2025 年 4 月 15 日施行，有效期两年。

附件：普通住宅物业服务质量评价标准

附件

普通住宅物业服务质量评价标准

该标准满分 100 分，各分项得分之和为评价总得分。评价内容根据法律法规、上级政策及高新区实际，适时进行调整，并及时公布。

一、市等级标准执行情况

计分标准：根据《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》按照物业服务等级对应标准进行打分，得分超过 100 分时计为 100 分，得分按照满分 50 分进行折算。①依据普通住宅小区物业服务需求的不同，将物业服务质量分为一级、二级、三级、四级、五级、六级。其中一级为最低等级，六级为最高等级，等级越高，物业服务标准、收费标准越高。②一级到六级等级标准内容分为“人员配置”和“日常管理服务标准”两个部分，其中人员配置标准为各等级必须符合的基本要求，日常管理服务标准包括综合管理、共用部位和共用设施设备日常运行维护、环境管理和公共秩序维护四大部分，每部分评分包括否决项、评分项、加分项。否决项为日常管理服务必须达到的基础标准；评分项为日常管理服务的得分标准；加分项为鼓励企业促进行业发展的特殊标准。具体标准如下：

第一部分烟台市普通住宅服务人员配置等级标准

岗 位		等 级						素质要求		备注
		六级	五级	四级	三级	二级	一级			
管理人员 其中：客服人员(含前台)		不超 2.2 万 m ² /人； 管理人员中具有大专及以上学历的占总人数的 50%以上	不超 2.5 万 m ² /人； 管理人员中具有大专及以上学历的占总人数的 40%以上	不超 3 万 m ² /人	不超 5 万 m ² /人	不超 8 万 m ² /人	不超 12 万 m ² /人	基本要求： 1. 有明确的岗位职责；2. 管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得相关职业资格及岗位证书； 3. 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话；4. 定期组织人员培训，项目服务人员积极参与协会、政府组织的各项培训、活动，并取得	1. 五级及以上项目经理应有 2 年以上的项目经理工作经验；2. 四级及以上需要同时满足客服人员的配置要求。	管理人员指小区物业管理处除设备维护、绿化、清洁卫生、秩序维护等操作层以外的人员。
		450 户/人	500 户/人	800 户/人	不做限制	不做限制	不做限制			
设施设备维护人员		不超 2.2 万 m ² /人	不超 2.5 万 m ² /人	不超 3 万 m ² /人	不超 4 万 m ² /人	不超 5 万 m ² /人	不超 6 万 m ² /人/班			
秩 序 维 护 人 员	队(班)长	1 人/班	1 人/班	不超 3 万 m ² / 人 / 班	不超 4 万 m ² / 人 / 班	不超 5 万 m ² / 人 / 班	不超 6 万 m ² / 人 / 班	1. 六级安全人员要求年龄 35 周岁以下，优先录用退伍军人；2. 四级、五级应以中青年为骨干。	六级设置形象岗。	
	门 岗	2 人/出入口/班	2 人/主出入口/班 1 人/次出入口/班							
	巡逻岗	不超 10 万 m ² /人/班	不超 12 万 m ² /人/班							
	消防/监控控制室	2 人/班	2 人/班							
	监控中心	1 人/班	1 人/班							
环 境 管 理 人 员	保洁	不超 1 万 m ² /人	不超 1.2 万 m ² /人	不超 1.5 万 m ² /人	不超 2 万 m ² /人	不超 2.5 万 m ² /人	不超 3.5 万 m ² /人	相应证书； 5. 严格按照法律法规规定合法用工。	1. 六级保洁、绿化养护人员男性年龄不超过 60 周岁，女性年龄不超过 55 周岁；2. 五级及以上由专人专岗实施绿化养护管理。	
	绿化	绿化面积不超 1 万 m ² /人	绿化面积不超 1.5 万 m ² /人	绿化面积不超 2 万 m ² /人	绿 化 面 积 不 超 2.5 万 m ² /人	绿化面积不超 3 万 m ² /人	绿化面积不超 3.5 万 m ² /人			
说明：1. 其中用面积计算的岗位，除绿化人员外，其它均使用建筑面积； 2. 社区采用智能化手段提质增效的，可根据实际情况缩减人员配置； 3. 如管理服务的项目空置率达 50%及以上，人员配置标准可降低一个等级； 4. 检查方式：现场查看，查看资料。主要包括：①查看劳动合同或者外包合同，提供考勤记录、近三个月工资发放记录；②查看从业人员相关岗位证书；③有相关岗位职责、培训记录。										

第二部分烟台市普通住宅日常管理服务等级标准

一级标准				
项目	分级服务要求	分值	检查方式	备注
一、综合管理(10分)	1. 物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 B 级及以上标准。	否决项	查看物业服务合同、诚信监管平台记录	
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	3. 有规章制度，主要包括：物业服务方案；岗位职责、工作流程及服务规范；安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项	现场查看、查看操作规范和制度文件是否齐全	
	4. 定期征询业主意见和业主满意度测评。(有业主意见征询 2 分，有业主满意度测评 3 分)	5	现场查看	
	5. 有固定服务场所。(2 分)	2	现场查看	
	6. 有投诉处理机制。(投诉积极响应、有记录、有回访 3 分)	3	查看相关记录	
	7. 根据《红心物业建设规范》，成立物业公司党组织(2 分)，积极参与“红心物业”建设各项工作(2 分)。	加分项	现场查看	组织部门参与
二、共用部位共用设施设备日常运行维护(40分)	1. 保障共用部位和设施设备的安全正常运行(3 分，每发现 1 处无法正常运行扣 1 分)；设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准(2 分)。	5	现场查看，查看相关资料	

一级标准					
项目	分级服务要求		分值	检查方式	备注
二、共用部位共用设施设备日常运行维护(40分)	2. 对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施(2分，发现1处不符合不得分)；对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(3分)。		5	现场查看，查看相关资料	
	3. 路灯、楼道灯完好率不低于65%。		5	现场检查，查看记录	
	4. 房屋管理 (1)有房屋维修养护计划；(3分) (2)定期进行巡查，发现房屋结构损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门；(2分) (3)委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施。(3分) (4)发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。(2分)		10	现场检查，查看记录	城管部门参与
	5. 遇有堵塞时及时对雨污水排放系统检查、清理，窨井盖无缺损，保证排水管道通畅(1分)；窨井盖若缺损及时告知相关部门，并做好围挡、提醒措施(1分)。		2	现场检查，查看记录	城管部门参与
	6. 有报修、维修记录。(3分)		3	现场查看，查看相关资料	
	7. 配备消防联动系统，有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。		否决项	现场查看	公安部门参与
	8. 电梯运行要求	(1)按国家规定的检验检测周期进行安全检测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333应急救援标识；不得使用检验检测不合格的电梯； (2)电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通；	否决项	现场查看，查看相关资料	市场监管部门参与
		(3)委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(5分)；电梯发生故障时，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复(5分)。	10		

一级标准				
项目	分级服务要求	分值	检查方式	备注
三、环境管理(20分)	1. 设有垃圾集中投放点(3分),保持公共区域整洁(3分)。	6	现场检查,查看记录	
	2. 对公共部位及公共设施开展保洁并留存记录。(6分)	6	现场检查,查看记录	
	3. 草坪无明显裸露枯黄(4分),控制杂草滋生(4分)。	8	现场检查,查看记录	
四、公共秩序维护(30分)	1. 有安防制度。	6	现场检查,查看记录	公安部门参与
	2. 对进出车辆进行管理和疏导(3分),车辆停放不得占用主路口、消防通道(3分)。	6	现场检查,查看记录	
	3. 有火警、水警、警情等应急预案,并组织演习。	10	现场检查,查看记录	公安部门参与
	4. 在住宅小区内有经营活动行为的商户,应有相应的管理规定。(8分)	8	现场检查,查看记录	
二级标准				
项目	分级服务要求	分值	检查方式	备注
一、综合管理(10分)	1. 物业服务合同完善,双方权利义务关系明确;企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台B级及以上标准。	否决项	查看物业服务合同、诚信监管平台记录	
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	3. 有规章制度,主要包括:物业服务方案;岗位职责、工作流程及服务规范;安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项	现场查看、查看操作规范和制度文件是否齐全	
	4. 有物业管理档案资料、分类科学、管理完善、易于检索。(有档案1分,档案管理符合要求1分)	2	现场查看	
	5. 每年开展不少于1次的业主意见征询和业主满意度测评。(有业主意见征询1分,有业主满意度测评2分)	3	现场查看	

二级标准				
项目	分级服务要求	分值	检查方式	备注
一、综合管理(10分)	6. 有固定服务场所。(2 分)	2	现场查看	
	7. 有投诉处理机制。(投诉积极响应、有记录、有回访 3 分)	3	查看相关记录	
	8. 根据《红心物业建设规范》，成立物业公司党组织(2 分)，积极参与“红心物业”建设各项工作(2 分)。	加分项	现场查看	组织部门参与
二、共用部位共用设施设备日常运行维护(40分)	1. 保障共用部位和设施设备的安全正常运行(3 分，每发现 1 处无法正常运行扣 1 分)；设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准(2 分)。	5	现场查看，查看相关资料	
	2. 对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施，及时维护(2 分，发现 1 处不符合不得分)；对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(2 分)。	4	现场查看，查看相关资料	
	3. 路灯、楼道灯完好率不低于 75%(3 分)；院落照明灯按时开启，满足使用要求(2 分)。	5	现场检查，查看记录	
	4. 房屋管理 (1) 每年第四季度制定下一年度房屋维修养护计划；(2 分) (2) 定期进行巡查，发现房屋结构损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门；(2 分) (3) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，按周期进行装修巡查；(2 分) (4) 委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2-3 日内清运；(2 分) (5) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。(2 分)	10	现场检查，查看记录	城管部门参与
	5. 遇有堵塞时及时对雨污水排放系统检查、清理，窨井盖无缺损，保证排水管道通畅(1 分)；窨井盖若缺损及时告知相关部门，并做好围挡、提醒措施(1 分)。	2	现场检查，查看记录	城管部门参与
	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查，确保供水安全。(3 分)	3	现场检查，查看记录	城管部门参与
	7. 有报修、维修记录。(3 分)	3	现场查看，查看相关资料	

二级标准					
项目	分级服务要求		分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	8. 配备消防联动系统，有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。		否决项	现场查看	公安部门参与
	9. 电梯运行要求	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识；不得使用检验检测不合格的电梯； (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通；	否决项	现场查看, 查看相关资料	市场监管部门参与
		委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(4分); 电梯发生故障时, 物业管理人员应及时通知电梯维保单位, 并监督维保单位对故障进行修复(4分)。	8		
三、环境管理(20分)	1. 垃圾日产日清(2分), 保持公共区域整洁(2分)、无异味(2分)。		6	现场检查, 查看记录	
	2. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位, 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等部分开展周期性保洁并留存记录。(6分)		6	现场检查, 查看记录	
	3. 草坪无明显裸露枯黄(4分), 每年及时除草、修剪, 控制杂草滋生(4分)。		8	现场检查, 查看记录	
四、公共秩序维护(30分)	1. 建立完善的安防制度。(有安防制度3分, 并严格执行3分)		6	现场检查, 查看记录	公安部门参与
	2. 对进出车辆进行管理和疏导(2分), 车辆停放不得占用主路口、消防通道(3分)。		5	现场检查, 查看记录	
	3. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于1次, 并留有记录。(7分)		7	现场检查, 查看记录	公安部门参与
	4. 有火警、水警、警情等应急预案。(各类应急预案齐全7分)		7	现场检查, 查看记录	
	5. 在住宅小区内有经营活动行为的商户, 应有相应的管理规定。(5分)		5	现场检查, 查看记录	

三级标准				
项目	分级服务要求	分值	检查方式	备注
一、综合管理 (10分)	1. 物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 B 级及以上标准。	否决项	查看物业服务合同、诚信监管平台记录	
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	3. 有规章制度，主要包括：物业服务方案；岗位职责、工作流程及服务规范；安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项	现场查看、查看操作规范和制度文件是否齐全	
	4. 有物业管理档案资料、分类科学、管理完善、易于检索。(有档案 1 分，档案管理符合要求 1 分)	2	现场查看	
	5. 每年开展不少于 1 次的业主意见征询和业主满意度测评。(有业主意见征询 1 分，业主满意度测评 1 分)	2	现场查看	
	6. 有固定的服务场所。(2 分)	2	现场查看	
	7. 有投诉处理机制。(投诉积极响应、有记录、有回访 2 分)	2	查看相关记录	
	8. 积极开展各类社区文化活动。(有社区文化活动并留有记录 2 分)	2	查看相关记录	
	9. 根据《红心物业建设规范》，成立物业公司党组织(2 分)，积极参与“红心物业”建设各项工作(2 分)。	加分项	现场查看	组织部门参与
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	1. 保障共用部位和设施设备的安全正常运行(3 分，每发现 1 处无法正常运行 1 分)；设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准(2 分)。	5	现场查看，查看相关资料	

三级标准				
项目	分级服务要求	分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护	2. 对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识, 有安全防范措施, 及时维护(2分, 发现1处不符合不得分);对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(2分)。	4	现场查看, 查看相关资料	
	3. 定期对共用部位进行巡查(2分), 路灯、楼道灯完好率不低于80%(2分), 院落照明灯按时开启, 满足使用要求(1分)。	5	现场检查, 查看记录	
	4. 房屋管理: (1) 每年第四季度制定下一年度房屋维修养护计划;(2分) (2) 定期进行巡查, 发现房屋结构损坏时, 应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门;(2分) (3) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议, 按周期进行装修巡查;(2分) (4) 委托清运装修垃圾的, 定点临时堆放, 采取围挡、遮盖等措施。自行清运装修垃圾的, 应采用袋装运输或密闭运输的方式, 在2-3日内清运;(2分) (5) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修, 影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的, 应及时劝阻、制止, 并报告业主委员会和有关部门。(2分)	10	现场检查, 查看记录	城管部门参与
	5. 遇有堵塞时及时对雨污水排放系统检查、清理, 窨井盖无缺损, 保证排水管道通畅(1分);窨井盖若缺损及时告知相关部门, 并做好围挡、提醒措施(1分)。	2	现场检查, 查看记录	城管部门参与
	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查, 确保供水安全。(3分)	3	现场检查, 查看记录	城管部门参与
	7. 报修服务按双方约定时间到达现场, 有报修、维修记录。(3分)	3	现场查看, 查看相关资料	

三级标准					
项目	分级服务要求		分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	8. 消防系统要求: (1) 配备消防联动系统, 有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。 (2) 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效, 定期组织检验、保养; 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常, 测试、维修、保养记录完整, 水压正常; 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常; (3) 加强对消防系统的检查保养, 灭火器、报警功能巡查每月不少于 1 次, 每周至少进行 2 次防火巡查, 每月进行 1 次防火检查, 消防栓每季度不少于 1 次, 巡查、检查应做记录, 由检查人及主管人员签字, 存档备查; 消防泵启动每月 1 次, 保证其运行正常; 委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保, 每月出具消防维保报告, 每年对所有设施 100%覆盖。		否决项	现场查看	公安部门参与
	9. 电梯运行要求	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测, 并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识; 不得使用检验检测不合格的电梯; (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通;	否决项	现场查看, 查看相关资料	市场监管部门参与
		(3) 载人电梯 24 小时正常运行; (2 分) (4) 委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(3 分); 电梯发生故障时, 物业管理人员应及时通知电梯维保单位, 并监督维保单位对故障进行修复(3 分)。	8		
三、环境管理(20分)	1. 垃圾日产日清(2 分), 保持公共区域整洁、无异味。(2 分)		4	现场检查, 查看记录	
	2. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位, 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等无明显灰尘。(按要求开展周期性保洁 2 分并留存记录 2 分)		4	现场检查, 查看记录	
	3. 开展卫生消杀, 无明显鼠迹。(有消杀工作和记录 2 分, 无鼠迹 2 分)		4	现场检查, 查看记录	
	4. 草坪无明显裸露枯黄(2 分), 每年及时除草、修剪, 控制杂草滋生(2 分)。		4	现场检查, 查看记录	
	5. 乔、灌木、攀缘植物及时实施修剪。(4 分, 现场查看)		4	现场检查, 查看记录	

三级标准				
项目	分级服务要求	分值	检查方式	备注
四、公共秩序维护 (30分)	1. 建立完善的安防制度。(有安防制度 2 分, 并严格执行 2 分)	4	现场检查, 查看记录	公安部门参与
	2. 主要出入口有监控设备。(有监控设备并正常运行 5 分)	5	现场检查, 查看记录	公安部门参与
	3. 对进出车辆进行管理和疏导, 车辆停放有序。(4 分)	4	现场检查, 查看记录	
	4. 有巡查方案(1 分), 巡查中发现异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。(2 分)	3	现场检查, 查看记录	
	5. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于 1 次, 并留有记录。(5 分)	5	现场检查, 查看记录	公安部门参与
	6. 有火警、水警、警情等应急预案。(各类应急预案齐全 5 分)	5	现场检查, 查看记录	
	7. 在住宅小区内有经营活动行为的商户, 应有相应的管理规定。(4 分)	4	现场检查, 查看记录	
四级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	
一、综合管理(10分)	1. 物业服务合同完善, 双方权利义务关系明确; 企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 B 级及以上标准。	否决项	查看物业服务合同、诚信监管平台记录	
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	3. 按规定要求公示物业公共部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费, 但不限于此三类; 公共收益收支账目且公共收益分配清晰。	否决项	现场查看、查看相关资料	市场监管部门参与
	4. 项目管理流程化、制度化、规范化、标准化。有完善的工作流程、规章制度、服务规范、操作标准。	否决项	现场查看、查看操作规范和制度文件是否齐全	

四级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
一、综合管理(10分)	5. 物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索; 物业管理档案应包含: 工程基础资料、承接查验档案等技术档案以及设施设备管理档案、装饰装修管理档案、业主或物业使用人档案, 服务日常管理文件、记录等日常档案等。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	6. 承接查验手续齐全。(资料齐全 0.5 分, 手续完整 0.5 分)	1	现场查看	
	7. 根据行业主管部门发布的满意度测评办法要求, 每年至少 1 次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业管理业主满意度测评, 业主满意率达到 75%以上。(按要求开展测评 1 分, 满意率达到 95%得 1 分)	2	查看相关记录	
	8. 每年进行 1 次 80%小区业主拜访, 并留存有效记录。(有拜访记录 1 分, 达到 80%得 1 分)	2	查看相关记录	
	9. 设置专门的业主或物业使用人接待场所(0.5 分), 办公设施及用品配置完备(0.5 分)。	1	现场查看	
	10. 公布 24 小时服务电话, 对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理, 对业主或物业使用人的投诉在 48 小时内答复。(2 分)	2	现场查看、查看资料	
	11. 积极开展有业主或物业使用人参与的社区文化活动。(1 分)	1	查看资料和文化活动记录	
	12. 建设智慧社区(如智能安防、人脸识别、无接触进出等)。(1 分)	1	现场查看	
	13. 根据《红心物业建设规范》, 成立物业公司党组织(1 分), 积极参与“红心物业”建设各项工作(1 分)。	加分项	查看资料	组织部门参与
	14. 物业企业或者本项目三年内获主管部门颁发的荣誉(每获得一项荣誉加 0.5 分, 最高 1 分); 参加主管部门所有活动(1 分)。	加分项	现场查看	
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	1. 制定维修养护计划(1 分), 并做好共用部位和共用设施设备的维修保养和巡视检查工作(2 分), 保障共用部位和设施设备的安全正常运行(1 分); 设施设备使用、维护有国家规范的, 应达到相应的规定标准(1 分)。	5	查看服务记录、回访记录	

四级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	2. 各类设施设备的标志清晰、明确、统一(1分),对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识,有安全防范措施,及时维护(1分,发现1处不符合不得分);对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(2分)。	4	现场查看,查看相关资料	
	3. 各类设施设备的完好率达到90%以上(2分);每月1次对共用部位、共用设施进行巡查(2分,记录完整);共用部位、停车场等照明系统的完好率达到94%以上(1分)。	5	现场查看,查看记录	
	4. 房屋管理 (1) 每年第四季度制定下一年度房屋维修养护计划;设有小区平面示意图等标识;(2分) (2) 定期进行房屋巡查;每年对房屋结构、涉及使用安全的部位进行1次检查并有记录,发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及有关部门,并按照相关规定安排专项维修;(2分) (3) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,按周期进行装修巡查;(2分) (4) 委托清运装修垃圾的,定点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施。自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式,在2-3日内清运;(2分) (5) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的,应及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关部门。(2分)	10	现场查看,查看相关资料	城管部门参与
	5. 遇有堵塞时及时对雨污水排放系统检查、清理,窨井盖无缺损,保证排水管道通畅(1分);窨井盖若缺损及时告知相关部门,并做好围挡、提醒措施(1分)。	2	现场检查,查看记录	城管部门参与
	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查、检测、保养,并建立记录(1分),水箱、蓄水池盖保持完好并加锁,确保供水的安全性(1分)。	2	现场检查,查看记录	城管部门参与
	7. 24小时受理业主或非业主使用人报修(1分),急修30分钟内到现场处理,一般修理3天内处理(1分)。	2	现场检查,查看记录	
	8. 安全防范系统正常运行。(2分,每有1处无法正常启动,扣0.5分)	2	现场检查,查看记录	

四级标准					
项目	服务要求		分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	9. 消防系统要求: (1)小区消防设施平面图,火警疏散示意图位置设置合理、醒目;安全疏散通道畅通、疏散标识明显; (2)消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效,定期组织检验、保养;消防水泵、管网、闸门等设备运行正常,测试、维修、保养记录完整,水压正常;防排烟系统手动、自动启动正常,火警联动正常;消防报警系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常; (3)加强对消防系统的检查保养,灭火器、报警功能巡查每月不少于1次,每周至少进行2次防火巡查,每月进行1次防火检查,消防栓每季度不少于1次,巡查、检查应做记录,由检查人及主管人员签字,存档备查;消防泵启动每月1次,保证其运行正常;委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保,每月出具消防维保报告,每年对所有设施100%覆盖。		否决项	现场检查,查看记录	公安部门参与
	10. 电梯运行要求	(1)按国家规定的检验检测周期进行安全检测,并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识;不得使用检验检测不合格的电梯; (2)电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通;	否决项		
		(3)物业服务企业应当委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(1分),并有专人对电梯保养进行监督,监管措施有力,保存相关记录(1分); (4)电梯机房通风、照明情况良好,配置的专用工具齐全、标识清晰、使用方便(1分);电梯运行平稳,维修、保养、检修记录完整(1分); (5)轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,轿厢整洁(1分);轿厢项目位置公示应急救援、维保单位电话和乘客注意事项等(1分); (6)电梯发生故障,物业管理人员应及时通知电梯维保单位,并督促维保单位对故障进行修复;发生困人或其它重大事故,物业管理人员应立即通知电梯维保单位,并在15分钟内到达现场,开展应急处理,协助专业维修人员进行救助;物业服务企业保存相关记录。(2分)	8		

四级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
三、环境管理 (20分)	1. 垃圾日产日清(1分),垃圾收集容器合理设置,收集中转站(压缩站)清洁无异味(1分),垃圾不得超过桶身,每日清理1次,每2周冲刷1次,保持容器完好和整洁美观(1分,每发现1处不符合扣0.2分);	3	现场检查,查看记录	
	2. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次(清洁记录1分),目视干净(2分每发现1处不符合要求扣0.5分)。	3	现场检查,查看记录	
	3. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等进行周期性保洁,每月清洁1次。(按要求开展周期性保洁并留存记录1分,现场检查每有1处积灰扣0.5分)	3	现场检查,查看记录	
	4. 雨雪天气及时清扫主要通行道路,方便出行。(1分)	1	现场检查,查看记录	
	5. 3-10月(蚊虫高发期)的灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂等灭虫消杀工作每两月不少于1次(1.5分);灭鼠每季进行1次,无明显鼠迹(1.5分)。	3	现场检查,查看记录	
	6. 草坪无明显缺水枯黄(2分),每年及时除草、修剪,控制杂草滋生(1分)。	3	现场检查,查看记录	
	7. 乔、灌木、攀缘植物及时修剪(1分),乔、灌木树冠完整,花、灌木基本开花(1分),各种植被无明显枯枝、缺枝(2分)。	4	现场检查,查看记录	
四、公共秩序维护(30分)	1. 实行封闭式管理(1分),对外来人员进入物业小区进行询问、核实和登记(1分);对大型物品搬出进行登记,记录规范、详实(1分);无人值守出入口配备智能化防尾随设施(1分)。	4	现场检查,查看记录	
	2. 设有专门的监控中心(1分);有专人24小时值班,按照相关规定配备值班人员(1分);工作记录规范、详实(2分)。	4	现场检查,查看记录	公安部门参与
	3. 车辆行驶有规定路线,停车标识清晰明确(2分);非机动车应定点停放(1分)。	3	现场检查,查看记录	
	4. 制定详细的巡查方案(2分),白天每4小时巡查1次,夜间巡逻2小时巡逻1次(2分)。	4	现场检查,查看记录	公安部门参与
	5. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于2次;(按要求开展消防演练得4分)。	4	现场检查,查看记录	公安部门参与

四级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
四、公共秩序维护(30分)	6. 对洪涝、地震等突发性自然灾害,火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案,明确应急事件处理责任人。(各类应急预案齐全 4 分)	4	现场检查,查看记录	
	7. 小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、居家报警、智能门禁等智能设备中的 3 项及以上技防设施(2 分),24 小时运行(2 分)。	4	现场检查,查看记录	公安部门参与
	8. 对在小区内开展经营活动的商户有管理要求,对经营者的经营范围、气味、噪音要有相应管理措施。(3 分)	3	现场检查,查看记录	
五级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
一、综合管理(10分)	1. 物业服务合同完善,双方权利义务关系明确;企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台 B 级及以上标准。	否决项	查看物业服务合同、诚信监管平台统记录	
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	3. 按规定要求公示物业公共部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费,但不限于此三类;公共收益收支账目且公共收益分配清晰。	否决项	现场查看、查看相关资料	市场监管部门参与
	4. 项目管理流程化、制度化、规范化、标准化。有完善的工作流程、规章制度、服务规范、操作标准。	否决项	现场查看、查看操作规范和制度文件是否齐全	
	5. 物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索;物业管理档案应包含:工程基础资料、承接查验档案等技术档案以及设施设备管理和运行档案、装饰装修管理档案、业主或物业使用人档案,服务日常管理文件、记录等日常档案等。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	6. 承接查验手续齐全。(资料齐全 0.5 分,手续完整 0.5 分)	1	现场查看	
	7. 根据行业主管部门发布的满意度测评办法要求,每年至少 1 次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业管理业主满意度测评,业主满意率达到 85%以上。(按要求开展测评 1 分,满意率达到 85%得 1 分)	2	查看相关记录	

五级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
一、综合管理(10分)	8. 每年进行 1 次 100%小区业主拜访, 并留存有效记录。(有拜访记录 0.5 分, 达到 100%得 0.5 分)	1	查看相关记录	
	9. 设置专门的业主或物业使用人接待场所(0.5 分), 办公设施及用品配置完备(0.5 分)。	1	现场查看	
	10. 公布 24 小时服务电话(0.5 分), 对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理, 对业主或物业使用人的投诉在 48 小时内答复(0.5 分)。	1	现场查看、查看资料	
	11. 能提供不少于 5 种无偿便民服务, 如配备雨具、配置手推车、配备医药箱、配备便民工具箱、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询等。(1 分)	1	现场查看	
	12. 积极开展各类有业主或物业使用人参与的社区文化活动, 重要节日有专题布置。(1 分)	1	查看资料和文化活动记录	
	13. 有文化活动中心等配套设施。(1 分)	1	现场查看	
	14. 建设智慧社区(如智能安防、人脸识别、无接触进出等)。(1 分)	1	现场查看	
	15. 根据《红心物业建设规范》, 成立物业公司党组织(2 分), 积极参与“红心物业”建设各项工作(2 分)。	加分项	查看资料	组织部门参与
二、共用部位、共用设施设备运行维护(40分)	16. 物业企业或者本项目三年内获主管部门颁发的荣誉(每获得一项荣誉加 0.5 分, 最高 1 分); 参加主管部门所有活动(1 分)。	加分项	现场查看	
	1. 制定维修养护计划(1 分), 并做好共用部位和共用设施设备的维修保养和巡视检查工作(1 分); 保障共用部位和设施设备的安全正常运行(1 分); 设施设备使用、维护有国家规范的, 应达到相应的规定标准(1 分)。	4	现场查看, 查看相关资料	

五级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	2. 各类设施设备的标志清晰、明确、统一(1分),对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识,有安全防范措施,及时维护(1分,发现1处不符合不得分);对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案(2分)。	4	现场查看,查看相关资料	
	3. 各类设施设备的完好率达到95%以上(1分);每两周1次对共用部位、共用设施进行巡查(2分);共用部位、停车场等照明系统的完好率达到98%以上(1分)。	4	现场检查,查看记录	
	4. 房屋管理 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理手册、户外设置物管理规定等规章制度。 (1)每年第四季度制定下一年度维修养护计划;(1分) (2)小区主出入口设有小区平面示意图(0.5分),主要路口设有路标(0.5分),组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显(1分,发现1处不符合不得分); (3)每月巡查对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视(0.5分),发现脱落的及时编制维修计划,并按照相关规定安排专项维修(0.5分); (4)每月检查1次楼梯、扶手,楼梯、扶手、公共门窗等(0.5分);共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损,使用安全(0.5分,发现1处不符合不得分); (5)每月巡查1次小区各标识(0.5分),室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持统一、美观,无安全隐患或破损(0.5分,发现1处不符合不得分); (6)每年检查1次房屋结构、墙体、墙面、顶棚,发现特殊情况及时上报,必要时请专业单位进行检测评定(1分); (7)封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面,空调安装位置统一,冷凝水集中收集;(1分) (8)与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,每日进行1次装修巡查;(0.5分)委托清运装修垃圾的,定点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施,保证建筑垃圾不超过垃圾池。自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式,在2-3日内清运;(0.5分) (9)发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的,应及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关部门。(1分)	10	现场检查,查看记录	城管部门参与

五级标准					
项目	服务要求		分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	5. 每年对雨污水排放系统检查、清理 2 次(1 分), 窨井盖无缺损, 保证排水管道通畅(1 分, 发现处不符合不得分)。		2	现场检查, 查看记录	城管部门参与
	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查、检测、保养, 并建立记录(1 分), 水箱、蓄水池盖保持完好并加锁, 确保供水的安全性(1 分)。		2	现场检查, 查看记录	城管部门参与
	7. 24 小时受理业主或非业主使用人报修(1 分), 急修 30 分钟内到现场处理, 一般修理 2 天内处理(1 分, 有记录)。		2	现场检查, 查看记录	
	8. 根据安全防范设施配备的实际情况, 定期进行维护保养工作(1 分), 安全防范系统正常运行(1 分)。		2	现场检查, 查看记录	
	9. 消防系统要求: (1) 小区消防设施平面图, 火警疏散示意图位置设置合理、醒目; 安全疏散通道畅通、疏散标识明显; (2) 火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效, 定期组织检验、保养; 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常, 测试、维修、保养记录完整, 水压正常; 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常; (3) 加强对消防系统的检查保养, 灭火器、报警功能巡查每月不少于 1 次, 每周至少进行 2 次防火巡查, 每月进行 1 次防火检查, 消防栓每季度不少于 1 次, 巡查、检查应做记录, 由检查人及主管人员签字, 存档备查; 消防泵启动每月 1 次, 保证其运行正常; 委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保, 每月出具消防维保报告, 每年对所有设施 100%覆盖。		否决项	现场检查, 查看记录	公安部门参与
	10. 电梯运行要求	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测, 并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333 应急救援标识; 不得使用检验检测不合格的电梯; (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通;	否决项	现场检查, 查看记录	市场监管部门参与

五级标准					
项目	服务要求		分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	10. 电梯运行要求	(3)物业服务企业应当委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(1分),并有专人对电梯保养进行监督,监管措施有力,保存相关记录(0.5分); (4)电梯机房通风、照明情况良好,配置的专用工具齐全、标识清晰、使用方便(0.5分);电梯运行平稳,维修、保养、检修记录完整(1分); (5)轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,轿厢整洁(0.5分);轿厢项目位置公示应急救援、维保单位电话和乘客注意事项等(0.5分); (6)电梯发生故障,物业管理人员应及时通知电梯维保单位,并督促维保单位对故障进行修复;发生困人或其它重大事故,物业管理人员应立即通知电梯维保单位,并在15分钟内到达现场,开展应急处理,协助专业维修人员进行救助;物业服务企业保存相关记录。(2分)	6	现场检查,查看记录	市场监管部门参与
		11. 设备房环境整洁,通风良好,能有效防蛇鼠等小动物进入,每年至少组织1次“设备开放日”。(设备房巡查记录1分,无杂物0.5分,有挡鼠板等措施0.5分)	2	现场检查,查看记录	
		12. 使用信息化或智能化技术手段,对共用部位和共用设施设备进行信息化管理。(2分)	2	现场检查,查看记录	
三、环境管理 (20分)	1. 各类清洁设施设备配备齐全,有专人管理;配备后盖封闭式垃圾车、扫地车、洒水车、清雪车等机械化设备,环境管理实现机械化。(3分)		3	现场检查,查看记录	
	2. 垃圾日产日清,保持公共区域整洁、无异味(1分);垃圾收集容器合理设置,收集中转站(压缩站)清洁无异味,垃圾不得超过桶身,每日清理1次,保持容器完好和整洁美观(2分,每发现1处不符合扣0.5分)。		3	现场检查,查看记录	
	3. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次,目视干净,地面垃圾滞留不超过2小时。(2分:有清洁记录0.5分,每发现1处不符合要求扣0.5分)		2	现场检查,查看记录	
	4. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等进行周期性保洁,每两周清洁1次。(按要求开展周期性保洁并留存记录2分,现场检查每有1处积灰扣0.5分)		2	现场检查,查看记录	

五级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
三、环境管理 (20分)	5. 按照雨雪级别定制除雨雪预案,小雨雪后三小时内完成清扫,严重雨雪天气一日内完成清扫,确保主干道无积雪,无路面结冰,方便出行。(1分)	1	现场检查,查看记录	
	6. 3-10月(蚊虫高发期)的灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂等灭虫消杀工作每月不少于2次,其余月份每月不少于1次(1分);灭鼠每季进行1次,无明显鼠迹(1分)。	2	现场检查,查看记录	
	7. 草坪常年保持平整,边缘清晰,无杂草(2分);草坪生长良好,及时修剪和补种(2分)。	4	现场检查,查看记录	
	8. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上(1分),乔、灌木树冠完整,形态优美,花、灌木开花结果,各种植被生长茂盛,无枯枝、缺枝(2分,每有1处扣0.5分)。	3	现场检查,查看记录	
四、公共秩序维护 (30分)	1. 实行封闭式管理(1分),对外来人员进入物业小区进行询问、核实和登记(人员、车辆进出登记有记录、规范0.5分);对大型物品搬出进行登记,记录规范、详实(0.5分);无人值守出入口配备智能化防尾随设施(1分)。	3	现场检查,查看记录	
	2. 设有专门的监控中心(1分);有专人24小时值班(1分),按照相关规定配备值班人员;工作记录规范、详实(2分)。	4	现场检查,查看记录	公安部门参与
	3. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线,规定车辆行驶路线,指定车辆停放区域,地上车位标识规范(2分);使用智能停车场管理系统(1分);非机动车应定点停放,具备条件的按政府相关规定设置智能化电动车充电处(1分)。	4	现场检查,查看记录	
	4. 制定详细的巡查方案(1分)。白天每2小时巡查1次;夜间巡逻1小时巡逻1次(2分)。	3	现场检查,查看记录	公安部门参与
	5. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于2次。(按要求开展消防演习得4分)	4	现场检查,查看记录	公安部门参与
	6. 对洪涝、地震等突发性自然灾害,火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案,明确应急事件处理责任人(2分);每年组织学习各类应急预案不少于2次,并建立记录(3分)。	5	现场检查,查看记录	

五级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	
四、公共秩序维护 (30分)	7. 小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、居家报警、智能门禁等智能设备中的4项及以上技防设施(2分), 24小时运行(2分)。	4	现场检查, 查看记录	公安部门参与
	8. 对在小区内开展经营活动的商户规范管理, 制定管理制度, 对经营者的经营范围、店铺整体观瞻统一协调, 无强烈气味、无噪音。(3分)	3	现场检查, 查看记录	
六级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	
一、综合管理(10分)	1. 物业服务合同完善, 双方权利义务关系明确; 企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台A级及以上标准。	否决项	查看物业服务合同、诚信监管平台记录	
	2. 按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	3. 按规定要求公示物业公共部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费, 但不限于此三类; 公共收益收支账目且公共收益分配清晰。	否决项	现场查看、查看相关资料	市场监管部门参与
	4. 项目管理流程化、制度化、规范化、标准化。有完善的工作流程、规章制度、服务规范、操作标准。	否决项	现场查看、查看操作规范和制度文件是否齐全	
	5. 物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索; 物业管理档案应包含: 工程基础资料、承接查验档案等技术档案以及设施设备管理和运行档案、装饰装修管理档案、业主或物业使用人档案, 服务日常管理文件、记录等日常档案等。	否决项	现场查看	市场监管部门参与
	6. 承接查验手续齐全。(资料齐全0.5分, 手续完整0.5分)	1	现场查看	
	7. 根据行业主管部门发布的满意度测评办法要求, 每年至少1次以书面、电话或网络方式对业主或非业主使用人开展物业管理业主满意度测评, 业主满意率达到90%以上。(按要求开展测评0.5, 满意率达到90%得0.5分)	1	查看相关记录	
	8. 每半年进行1次100%小区业主拜访, 并留存有效记录。(有拜访记录0.5分, 达到100%得0.5分)	1	查看相关记录	
	9. 设置专门的业主或物业使用人接待场所(0.5分), 办公设施及用品配置完备(0.5分)。	1	现场查看	

六级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
一、综合管理 (10分)	10. 公布 24 小时服务电话, 对业主或物业使用人的求助、咨询即时处理 (0.5 分), 对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复 (0.5 分)。	1	现场查看、查看资料	
	11. 能提供不少于 8 种无偿便民服务, 如配备雨具、配置手推车、配备担架轮椅、配备医药箱、配备便民工具箱、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询、清洗纱窗地垫、电瓶车接送等 (1 分); 开展面向业主群体的养老、餐饮、教育、保健、配送、医疗、托幼等五项以上的特约服务 (1 分)。	2	现场查看	
	12. 积极开展各类有业主或物业使用人参与的社区文化活动, 重要节日有专题布置。	1	查看资料和文化活动记录	
	13. 有会所或文化活动中心等配套设施。(1 分)	1	现场查看	
	14. 建设智慧社区 (如智能安防、人脸识别、无接触进出、互联网+物业管理服务平台 APP 等), 利用信息化手段, 实现线上线下信息互联互通。(1 分)	1	现场查看	
	15. 根据《红心物业建设规范》, 成立物业公司党组织, 积极参与“红心物业”建设各项工作。	否决项	查看资料	组织部门参与
	16. 物业企业或者本项目三年内获主管部门颁发的荣誉 (每获得一项荣誉加 0.5 分, 最高 3 分) 参加主管部门所有活动 (1 分)。	加分项	现场查看	
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护 (40分)	1. 制定维修养护计划 (1 分), 并做好共用部位和共用设施设备的维修保养和巡视检查工作 (1 分), 保障共用部位和设施设备的安全正常运行 (1 分); 设施设备使用、维护有国家规范的, 应达到相应的规定标准 (1 分)。	4	现场查看, 查看相关资料	
	2. 各类设施设备的标志清晰、明确、统一 (1 分), 对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识, 有安全防范措施, 及时维护 (1 分, 发现 1 处不符合不得分); 对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案 (2 分)。	4	现场查看, 查看相关资料	
	3. 各类设施设备的完好率达到 98% 以上 (1 分); 每周 1 次对共用部位、共用设施进行巡查 (2 分, 巡查记录完整); 共用部位、停车场等照明系统的完好率达到 99% 以上 (1 分)。	4	现场检查, 查看记录	

六级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	4. 房屋管理制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理手册、户外设置物管理规定等规章制度； (1) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划；(1 分) (2) 小区主出入口设有小区平面示意图(0.5 分)，主要路口设有路标(0.5 分)，组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显(1 分，每缺少 1 处不得分)； (3) 每月巡查对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视(0.5 分)，发现脱落的及时编制维修计划，并按照规定安排专项维修(0.5 分)； (4) 每月检查 1 次楼梯、扶手(0.5 分)，楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损，使用安全(0.5 分，发现 1 处不符合不得分)； (5) 每月巡查 1 次小区各标识(0.5 分)，室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持统一、美观，无安全隐患或破损(0.5 分，发现 1 处不符合不得分) (6) 每年检查 1 次房屋结构、墙体、墙面、顶棚，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；(1 分) (7) 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面，空调安装位置统一，冷凝水集中收集；(1 分) (8) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，每日进行 1 次装修巡查；(0.5 分)委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，保证建筑垃圾不超过垃圾池的 2/3；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运；(0.5 分) (9) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。(1 分)	10	现场检查，查看记录	城管部门参与
	5. 每季对雨污水排放系统检查 1 次、每年清理 2 次(0.5 分)；窨井不漫溢，窨井盖无缺损，保证排水畅通，无堵塞(1 分，发现 1 处不符合不得分)；污水排放符合要求(0.5 分)。	2	现场检查，查看记录	城管部门参与

六级标准						
项目		服务要求		分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	6. 负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查、检测、保养，并建立记录(1分)，水箱、蓄水池盖保持完好并加锁，确保供水的安全性(1分)。		2	现场检查，查看记录	城管部门参与	
	7. 24小时受理业主或物业使用人报修(1分)，急修15分钟内到现场处理，一般修理1天内处理(1分)。		2	现场检查，查看记录		
	8. 根据安全防范设施配备的实际情况，定期进行维护保养工作(1分)；安全防范系统正常运行(1分)。		2	现场检查，查看记录		
	9. 消防系统要求： (1)小区消防设施平面图，火警疏散示意图位置设置合理、醒目；安全疏散通道畅通、疏散标识明显； (2)消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养；消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常； (3)加强对消防系统的检查保养，灭火器、报警功能巡查每月不少于1次，每周至少进行2次防火巡查，每月进行1次防火检查，消防栓每季度不少于1次，巡查、检查应做记录，由检查人及主管人员签字，存档备查；消防泵启动每月1次，保证其运行正常；委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保，每月出具消防维保报告，每年对所有设施100%覆盖。		否决项	现场检查，查看记录	公安部门参与	
	10. 电梯运行要求	(1)按国家规定的检验检测周期进行安全检测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333应急救援标识；不得使用检验检测不合格的电梯； (2)电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通；	否决项	现场检查，查看记录	市场监管部门参与	

六级标准					
项目	服务要求		分值	检查方式	备注
二、共用部位、共用设施设备日常运行维护(40分)	10. 电梯运行要求	(3)配备专业管理人员,电梯设备运行情况定期巡查,记录规范、详实;(有专业的电梯管理人员,并有电梯管理员证书,按要求进行巡查并记录,1分) (4)物业服务企业应当委托取得电梯维保资质的维修保养单位进行定期保养(0.5分);有专人对电梯保养进行监督,监管措施有力,保存相关记录(0.5分); (5)电梯机房通风、照明情况良好,配置的专用工具齐全、标识清晰、使用方便(0.5分);电梯运行平稳,维修、保养、检修记录完整(0.5分); (6)轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,轿厢整洁(0.5分);轿厢项目位置公示应急救援、维保单位电话和乘客注意事项等(0.5分); (7)电梯发生故障,物业管理人员应及时通知电梯维保单位,并督促维保单位对故障进行修复;发生困人或其它重大事故,物业管理人员应立即通知电梯维保单位,并在15分钟内到达现场,开展应急处理,协助专业维修人员进行救助;物业服务企业保存相关记录。(2分)	6	现场检查,查看记录	市场监管部门参与
	11. 设备房环境整洁,通风良好,无杂物存放,能有效防蛇鼠等小动物进入,每年至少组织1次“设备开放日”。(设备房巡查记录1分,无杂物0.5分,有挡鼠板等措施0.5分)		2	现场检查,查看记录	
	12. 使用信息化或智能化技术手段,对共用部位和共用设施设备进行信息化管理。(2分)		2	现场检查,查看记录	
三、环境管理(20分)	1. 各类清洁设施设备配备齐全,有专人管理;配备后盖封闭式垃圾车、扫地车、洒水车、清雪车等机械化设备,环境管理实现机械化。(3分)		3	现场检查,查看记录	
	2. 垃圾日产日清,保持公共区域整洁、无异味(1分);垃圾分类收集容器合理设置,垃圾中转站清洁无异味,垃圾不得超过桶身2/3,每日清理1次,擦拭1次,保持容器完好和整洁美观(2分,每发现1处不符合扣0.5分)。		3	现场检查,查看记录	

六级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
三、环境管理(20分)	3. 大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 2 次, 目视干净, 地面垃圾滞留不超过 1 小时(1.5 分: 清洁记录 0.5 分, 每发现 1 处不符合要求扣 0.5 分);大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每季度不少于 1 次(0.5 分)。	2	现场检查, 查看记录	
	4. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等进行周期性保洁, 每两周清洁 1 次。(按要求开展周期性保洁并留存记录 2 分, 现场检查每有 1 处积灰扣 0.5 分)	2	现场检查, 查看记录	
	5. 按照雨雪级别定制除雪预案, 小雨雪后一小时内完成清扫, 严重雨雪天气一日内完成清扫, 确保主干道无积雪, 无路面结冰, 方便出行。(1 分)	1	现场检查, 查看记录	
	6. 3-10 月(蚊虫高发期)的灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂等灭虫消杀工作每月不少于 3 次, 其余月份每月不少于 2 次(1 分);灭鼠每季进行 1 次, 无鼠迹(1 分)。	2	现场检查, 查看记录	
	7. 草坪常年保持平整, 边缘清晰, 无杂草(2 分);草坪生长良好, 及时修剪和补种(2 分)。	4	现场检查, 查看记录	
	8. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 2 次以上(修剪记录 1 分);乔、灌木树冠完整, 形态优美, 花、灌木开花结果, 各种植被生长茂盛, 无枯枝、缺枝(1 分);重大节日有花艺布景(1 分)。	3	现场检查, 查看记录	
四、公共秩序维护(30分)	1. 实行封闭式管理(1 分);对外来人员进入物业小区进行询问、核实和登记(人员、车辆进出登记有记录、规范 0.5 分);对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实(0.5 分);无人值守出入口配备智能化防尾随设施(1 分)。	3	现场检查, 查看记录	
	2. 小区设有专门的监控中心;有专人 24 小时值班(1 分);按照相关规定配备值班人员, 工作记录规范、详实(2 分);配有专职的秩序维护员, 且 24 小时值班(1 分)	4	现场检查, 查看记录	公安部门参与
	3. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 规定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 地上车位标识规范(2 分);使用智能停车场管理系统(1 分);非机动车应定点停放, 具备条件的按政府相关规定设置智能化电动车充电处(1 分)。	4	现场检查, 查看记录	

六级标准				
项目	服务要求	分值	检查方式	备注
四、公共秩序维护(30分)	4. 车辆管理 (1)制定详细的巡查方案，配备巡逻车、智能停车系统；(1 分) (2)按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范；(1 分) (3)按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；(车辆停放有序 1 分) (4)收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班(专人值班 0.5 分), 车辆出入记录规范、详实；(车辆出入记录 0.5 分) (5)非机动车应定点停放(0.5 分), 具备条件的按政府相关规定设置智能化电动车充电处(0.5 分)。	5	现场检查，查看记录	
	5. 每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于 2 次。(按要求开展消防演习得 3 分)	3	现场检查，查看记录	公安部门参与
	6. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人(2 分) ;每年组织学习各类应急预案不少于 4 次，并建立记录(2 分)。	4	现场检查，查看记录	
	8. 小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、居家报警、智能门禁等智能设备中的 6 项及以上技防设施(1 分), 24 小时运行(1 分), 安全生产零事故(2 分)。	4	现场检查，查看记录	公安部门参与
	9. 对在小区内开展经营活动的商户严格管理，制定详细进出场、安全、消防、环境(如清洁卫生、噪声、灯光等)管理规定，统一划定经营位置、店铺整体观瞻统一协调。(3 分)	3	现场检查，查看记录	

二、群众投诉及上级通报曝光情况

满分 20 分，12345 热线、信访等渠道收集群众投诉情况为得分项，上级通报曝光情况为减分项，三者之和为该项得分，根据实际得分（无论正负）计入总成绩。

1. 12345 热线工单（15 分）

计分标准：主要评价因物业服务企业责任引发的投诉工单情况。①被投诉至省级以上平台工单总量情况（2 分），每个工单扣 0.2 分；②被投诉至省级以上平台工单办理情况（1 分），工单经上级回访不满意未解决或归集特殊类型不成功，每个工单扣 0.5 分；③按各小区业主人数及该物业公司被投诉总量计算投诉万人比（4 分），投诉万人比最高的小区得 1 分，其他小区类比得分；④各小区被投诉量占全区总物业服务类承办量占比（8 分），占比最高的小区得 1 分，其他小区类比得分。

2. 信访领域（5 分）

计分标准：①评价年度投诉同一物业公司信访总量超过 10 起的扣 1 分；②发生信访投诉后因解决问题不到位，居民评价不满意或产生重复信访投诉的扣 1 分，若群众合理诉求解决到位则不扣分；③发生到市以上集体访（5 人以上）、去省进京越级访的扣 1 分；④物业公司因与开发商存在经济利益上产生纠纷，恶意鼓动居民（业主）信访投诉的扣 1 分；⑤物业公司作为发包单位的小区内部工程，因农民工工资支付不到位，产生信访投诉的扣 1 分。

3. 上级通报曝光情况

计分标准: ①因物业服务企业责任被市级单位及主要媒体通报曝光每次扣 2 分,被省级单位及主要媒体通报曝光每次扣 3 分,问题严重产生较大负面影响的加倍减分; ②减分上限为 20 分。

三、服务质量满意度测评情况

计分标准: 满分 20 分,发放高新区物业服务满意度测评问卷进行测评(见下表)。①满意率达到 90%以上(含 90%)的计 20 分,满意率达到 80%-90%(含 80%)的计 15 分,满意率达到 70%-80%(含 70%)的计 10 分,满意率达到 60%-70%(含 60%)的计 5 分,满意率不足 60%的不得分。②满意率计算方式: 所有问卷评价为满意以上的问题数量 ÷ 所有问卷问题总数量 × 100% = 满意率。

高新区物业服务质量满意度测评问卷

社区名称：_____ 小区名称：_____

人员类别： ☐ 街道工作人员 ☐ 社区工作人员 ☐ 小区业主

1. 您对小区安保服务的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

2. 您对小区清洁卫生的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

3. 您对小区绿化和景观维护的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

4. 您对小区公共设施的维护和管理（如消防、电梯、门禁、照明等）的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

5. 您对小区进出车辆登记和停车秩序的管理满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

6. 您对物业服务人员的服务态度和专业能力的满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

7. 您对物业服务人员处理业主问题的效率及结果满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

8. 您对物业服务企业在应对突发事件（如暴雨、大雪、火灾、爆炸等恶劣天气和灾难）时的处理情况满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

9. 您对物业服务企业配合上级部门工作（如防汛、防火、安全生产、烟花爆竹禁放等）方面满意度如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

10. 您对物业服务企业的整体服务情况评价如何？

☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

四、职能部门监督检查情况

满分 10 分，各分项指标得分之和为该项得分。

1. 安防保安服务等工作（3 分）

计分标准：①物业服务企业对属地管理或者责任范围内违法燃放烟花爆竹的，应当及时予以劝阻；劝阻无效的，应当向公安机关举报。物业服务企业对物业小区内违法燃放烟花爆竹行为未进行劝阻的，每起扣 0.4 分；劝阻无效未向公安机关举报的，每起扣 0.4 分。②物业服务企业应当对物业服务区域内违法养犬行为予以劝导、制止、记录，并向有关部门报告。物业服务企业对服务区域内违法养犬行为未进行劝导、制止、记录的，每起扣 0.4 分，未向公安机关报告的，每起扣 0.4 分。③物业服务企业自行招用保安员从事保安服务工作，应当自开始保安服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案，并提供下列材料：法人资格证明；法定代表人（主要负责人）、分管负责人和保安员的基本情况；保安服务区域的基本情况；建立保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度的情况。自行招用保安员的单位不再招用保安员进行保安服务的，应当自停止保安服务之日起 30 日内到备案的公安机关撤销备案。未及时报备的，扣 0.4 分；报备材料不齐全的，扣 0.2 分；对业主依法并通过法定程序要求物业服务企业公开保安服务相关信息的，物业服务企业应当依法公开。对物业服务企业不依法进行相关信息公开，引发主管行政机关被行政复议、行政诉讼的，每起扣 0.4 分。④物

业服务企业服务区域内发生可防性案件，经过复盘倒查，确认物业服务企业未尽到安全防范责任的，每起扣 0.4 分。⑤物业服务企业应当采取必要的安全保障措施，防止在物业服务区域内发生高空抛物事件。发生高空抛物事件，经查，物业服务企业未采取必要安全保障措施的，每次扣 0.4 分。

2. 市场监管工作（2 分）

计分标准：①电梯责任保险情况（0.5 分）：电梯责任保险已购买并在有效期内。②电梯事故隐患排查情况（0.5 分）：开展事故隐患排查，对严重事故隐患及时上报。③电梯应急演练情况（0.5 分）：设置特种设备安全管理机构和配备专职安全管理员的物业单位按要求制定电梯应急演练计划，每年至少组织一次电梯应急演练并留存记录；其他物业单位按要求在综合应急预案中编制电梯事故应急演练内容，适时开展电梯事故应急演练，并且作出记录。④市场主体登记情况（0.5 分）：取得营业执照，在核准的经营范围内开展经营活动。

3. 城市管理工作（3 分）

计分标准：①垃圾分类（1 分），主要包括物业服务企业或者履行物业服务的单位（组织）应当的责任：a. 制定生活垃圾分类日常管理措施，建立生活垃圾分类管理台账；b. 开展宣传工作，指导、监督单位和个人进行生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为予以劝告、制止；c. 按照本市相关要求设置生活垃圾分类收集容器，定时清理、维护，并保持分类收集容器齐全、

完好、整洁；d. 在显著位置设立公示牌，公示分类投放行为规范，以及管理责任人和预约收集单位名称、联系人和联系方式等；e. 完成撤桶并点工作，每个小区 300 户一处为标准，减少垃圾收集点及收集容器。评价扣分标准详见《烟台高新区小区内生活垃圾分类评价细则表》（见下表），按百分制打分后折算计分。

烟台高新区小区内生活垃圾分类评价细则表

按照《城市生活垃圾分类工作评估办法》等文件精神，根据烟台城市管理局制定《烟台市城市生活垃圾分类工作评价办法（试行）》，对小区内垃圾分类制定评分细则。

序号	评价内容	评价标准	评级评分细则	扣分情况
1	硬件配置 (40 分)	定时定点建设 (15 分)	1. 小区开展“四分类”生活垃圾定时定点投放收运，撤销单元垃圾桶的，已经完成撤桶并点的，得 5 分。无不得分。 2. 每个小区 300 户（含），得 5 分。无不得分。 3. 投放设施正常使用、未闲置，得 5 分。存在 1 处投放设施无法（未）正常使用等，扣 1 分，扣完为止。	
		分类收集容器 (10 分)	1. 垃圾分类收集容器配置满足需求，得 2 分。存在 1 类收集容器缺失或无法满足投放需求，扣 1 分，扣完为止。 2. 垃圾分类收集容器配置符合外观标准，得 2 分。存在 1 处颜色和标识不正确、不符合标准，扣 1 分，扣完为止。 3. 垃圾分类收集容器配置符合位置规定，得 2 分。存在 1 处随意摆放在分类投放点以外位置，扣 1 分，扣完为止。 4. 垃圾分类收集容器功能完好，得 2 分。存在 1 处破损漏水、缺少桶盖等，扣 1 分，扣完为止。 5. 垃圾收集容器管理完善，得 2 分。存在 1 处污渍明显、满溢，扣 1 分，扣完为止。	
		误时投放点和大件垃圾堆放点建设 (10 分)	1. 设至少一处误时投放点与收运车辆对接的清运点方便清运，得 5 分（收集容器成组配置），无不得分。 2. 设一处大件垃圾临时堆放点得 5 分；未设置清运对接点收集容器不成组扣 1 分，无大件垃圾清运点扣 1 分。	
		分类标识规范 (5 分)	1. 分类标识符合《生活垃圾分类标志》（GB/T19095-2019）要求，分类标识清晰、整洁得 5 分。 2. 标识不符合规范的每个扣 1 分，扣完为止。 3. 分类标识有损坏、污垢或被覆盖的，每发现一处扣 1 分，至总分扣完为止。	

序号	评价内容	评价标准	评级评分细则	扣分情况
2	宣传氛围 (15 分)	设置公示告知牌 (5 分)	1. 设置公示告知牌，明确分类类别、收运单位、运输去向、作业频次、收运时间、监督电话、督导员信息得 5 分。 2. 公示牌缺失一项扣 1 分，至总分扣完为止。	
		设置专题宣传栏 (10 分)	1. 在主要活动场所、主出入口、人行主通道任一地点设置垃圾分类宣传栏，展示垃圾分类基本情况、分类种类、分类投放点布局图、分类收运方式、投诉举报、垃圾分类知识等、组织架构，内容清晰完整，无乱张贴、无破损得 8 分；每缺少一项扣 2 分，未设置不得分。 2. 在每幢楼内或附近设置至少一处宣传标语，得 2 分。	
3	人员配置 (10 分)	督导员配置 (10 分)	1. 所有分类投放点投放时间段内有桶边督导员现场督导，按照投放时间督导员规范着装、佩戴工作证履行督导职责的，得 10 分，未配置督导员或规定时间内离岗扣 10 分。	
4	分类实效 (20 分)	生活垃圾分类投放准确率 (15 分)	1. 厨余垃圾分类收集容器无混杂其他种类垃圾（5 分）；发现厨余垃圾收集容器有少量其他种类垃圾混杂扣 2 分，大量混杂其他垃圾扣 5 分。 2. 其他垃圾分类收集容器无混杂其他种类垃圾（2 分）；有少量其他类型垃圾混杂扣 1 分，有大量其他类型垃圾混杂扣 2 分。 3. 有害垃圾收集容器无混杂其他种类垃圾（2 分），有少量其他类型垃圾混杂扣 1 分，有大量其他类型垃圾混杂扣 2 分。 4. 可回收物收集容器无混杂其他种类垃圾（2 分）；有少量其他类型垃圾混杂扣 1 分，有大量其他类型垃圾混杂扣 2 分。 5. 四种类型垃圾投放准确率达到 80%以上得 4 分。	
		周边环境整洁 (5 分)	1. 生活垃圾分类投放点周边环境整洁（5 分）。 2、垃圾清运后不及时清理和冲洗，环境脏乱的（收集容器周边 3 米范围内），每处扣 2 分，2 处扣 5 分。 3. 生活垃圾分类投放点或收集点（垃圾房）的收集容器垃圾满溢（明显高出容器上沿）、有明显臭味（距离 3 米内）、有落地垃圾的，每发现 1 处扣 2 分。	

序号	评价内容	评价标准	评级评分细则	扣分情况
5	分类收运 (10 分)	无混装混运 (5 分)	收运垃圾与车辆类型不符的，2 类垃圾混运的扣 3 分，3 类以上垃圾混运的不得分。	
		收运台账 (3 分)	1. 厨余垃圾、有害垃圾、可回收物的分类运输。提供收运台账或作业记录。收运台账内容应明确收运日期、收运数量、收运单位等相关信息，内容信息不全视为无效台账。每缺少一种收运台账，扣 1 分。 2. 小区内有社会闲散人员“拾荒”，可回收物未纳入生活垃统计范围的，此项不得分，扣 3 分。	
		无抛洒滴漏 (2 分)	清运过程中不得有垃圾抛洒滴漏、吊挂、污水、油污滴漏等现象扣 2 分。	
6	问卷调查 (5 分)	分类知晓度：居民针对垃圾分类要求、分类知识等知晓情况。	随机抽取 5 位小区居民提问垃圾分类相关知识，答错扣 1 分。	
得分：				

②设置户外广告和牌匾标识、侵占绿地管控（1分），主要包括：a. 对未经申请擅自设置户外广告和牌匾标识的商户，是否及时发现、制止并上报；b. 未经批准，擅自占用城市绿化用地的行为，是否及时发现、制止并上报。因未落实管控措施，服务区域内每发现1处擅自设置牌匾标识扣0.2分；擅自占用城市绿化用地扣0.5分。**③城市排水管理、雨污混排管理情况（1分）**，主要评价物业服务企业执行落实排水排污等法律法规规定情况，具体包括对a. 雨污混接或向雨水管网排放污水等行为，b. 向雨水篦子、雨水井盖等排水设施内倾倒污水、污物等行为，c. 向污水管网内排放雨水、垃圾等行为的责任履行情况。因物业服务企业落实对小区公用部分管网的维护管理等直接责任不到位导致的，a类行为扣1分、b类行为扣0.2分、c类行为扣0.5分；物业服务企业发现业主、商户等个体排水户存在三类行为但未履行劝导、制止、报告等间接管理责任的，a类行为扣0.2分、b类行为扣0.1分、c类行为扣0.1分。

4. 人防工程维护管理工作（2分）

计分标准：**①维护责任主体落实情况（0.4分）**。有维护管理人员0.2分，建立维护管理制度0.2分；**②工程主体情况（0.6分）**。墙体未有开洞打孔0.2分，结构无裂缝、渗漏0.2分，出入口畅通0.2分；**③防护、防化设备维护（0.8分）**。设备配件完好无缺失0.2分，防护门无锈蚀、正常开闭0.4分，过滤吸收器、排气活门完好、风机、风管未老化0.2分；**④标识牌维护（0.2分）**。标识牌正常完好0.2分。

烟台高新技术产业开发区工委管委办公室 2025 年 3 月 15 日印发
