深圳市本级公租房小区物业服务

履约评价办法

**第一章  总则**

1. 为了掌握公租房小区物业服务企业的真实服务水平，逐步提升公租房物业服务企业物业服务质量水平，创造平安和谐的公租房社区生活环境。根据有关法律法规和管理制度的规定，结合公租房物业管理实际，特制定本办法。

第二条 履约评价工作应遵循公开、公平、公正的原则，以客观量化、第三方评价以及定性和定量相结合的形式，评价过客应当客观反映物业服务企业的履约程度和服务水平。

第三条 本办法所称的公租房小区是指深圳市住房和建设局提供政策支持，各种社会主体通过新建或者其他方式筹集而建设的公租房。

第四条 深圳市住房保障署（以下简称市保障署）负责公租房小区物业服务企业的履约评价工作。

**第二章　评价方式**

第五条 履约评价原则上每半年实施一次，由市保障署委托专业的第三方机构进行评价。

第六条 履约评价采用综合评定打分的方式，评价体系共包括四个模块，分别为现场考评、甲方评价、租户评价和信用信息记录认定。

 第七条 现场考评是指考评专家对项目物业服务的基础管理、房屋管理、设备设施维护、安全与环境管理等方面进行的现场检查与评价。

1. 甲方评价主要是指合同委托方或大业主对被委托方在物业服务监管、服务沟通、甲方需求配合以及合同履行等方面的认可程度。

 第九条 租户评价是指本项目的租户对物业服务体验的评价，通过租户评价，了解对物业服务的满意程度。

第十条 信用信息记录认定是指企业及受评价项目获得的荣誉和受到的惩处。

1. **评价控制**

第十一条 现场评价期间，市保障署应派遣一到两名工作人员，作为甲方代表参与考评。负责考评过程的管理监督、协调。

第十二条 现场考评发现的问题，物业服务企业应当在10个工作日内进行整改，并将整改的结果报送给评价工作组。

第十三条 租户评价包括有效投诉数量统计和租户访谈评价。

有效投诉数量统计是根据市保障署统计的因公租房物业管理单位对租户反映问题处理不当或不及时，进而投诉至市保障署的有效投诉数量。

租户评价中，应随机向本项目的租户总数的0.5%-2%租户进行书面调查，租户需签字后回收。

第十四条 信用信息的认定由被考评的公共租赁住房项目提供相关证明信息，完成后被考评项目代表签字确认。

第十二条 对本履约评价为不合格的物业服务企业，市保障署应发送整改通知，要求物业服务企业按通知单对照整改，整改完成后同时上报。

**第四章　考评记分与处理**

1. 评价体系四个模块的每个模块分别为满分100分并赋予相应权重。其中现场考评占总分的30%，甲方评价占30%，租户评价占35%（其中有效投诉占15%，租户访谈占20%），信用信息记录认定占5%。

第十九条 市保障署应在评价结束后及时将评价结果报告市住房和建设局、市采购中心等单位；非单一产权公租房小区考评结果同时函告该小区业主委员会。

第二十条 根据评价结果，对优秀物业服务企业在年底给予表彰，在以后公司的物业招标过程中，享受优惠待遇；视情况可将履约评价结果在网站进行公布。

第二十一条 评价结果分为四级，分别为：

1.优秀：评价分数为90（含）分以上。

2.良好：评价分数为80分（含）— 90分。

3.合格：评价分数为70分（含）— 80分。

4.不合格：评价分为70分（不含）以下。

获得优秀的可以直接续约并适当予以奖励；获得良好的可以直接续约但不奖励；获得合格的不予以续约但有参加项目重新投标的资格；获得不合格的不予续约且取消其参加项目重新投标的资格。

第二十二条 履约评价遵循公开、公正、公平的原则，自觉接受各级职能部门监督。在履约评价过程中如果物业服务企业有异议的，可进行投诉。

第二十三条 本办法由市保障署负责解释。

**附件一：深圳市公共租赁住房小区物业服务现场考核评价表**

**说明：**本考核评价表内容主要是根据物业服务合同要求，以《全国物业管理示范住宅小区标准》为主体，以《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准》为参考，以深圳市《物业服务通用规范》为最低控制标准，在结合我市公共租赁住房小区的实际情况的基础上，综合制订产生。

根据合同，8个公共租赁住房服务标准主要是以《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准》中二级标准为参考，所以现场考评标准的服务要求是以二级标准为主要参考，由于时效性的原因，也有部分考评标准根据行业专家意见进行了修订。

现场考评内容共8项，分别是：1、基础管理（22分）；2、房屋管理与维修养护（16分）；3、共用设施设备管理（16分）；4、安全管理（18分）；5、环境卫生管理（16分）；6、绿化管理（7分）；7、精神文明建设（3分）；8、管理效益（2分）。

**深圳市公共租赁住房小区物业服务现场考核评价表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **量化指标****（分值）** | **考评项目** | **考评标准** | **制定依据** | **考评得分** |
| 1 | 基础管理（22） | 1. 管理人员人均管理建筑面积在8000或10000㎡以下。（高层8000㎡、多层10000㎡）
 | 符合1.0，不符合0。 | 《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准》中二级指导标准（以下简称二级标准）中综合管理二级为参考。 |  |
| 2、管理人员具有大专以上学历的占总人数的50%以上。 | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（综合管理二级）。 |  |
| 3、建立维修资金管理制度，其管理、使用、续筹符合有关规定。 | 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。 | 《全国物业管理示范住宅小区标准》（以下简称评优标准）基础管理第6条。 |  |
| 4、对租户的求助、咨询即时答复或处理，对租户的投诉在24小时内答复。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 二级标准（综合管理二级）。 |  |
| 1. 房屋使用手册、装饰装修管理规定及管理规约等各项公众制度完善。
 | 完善1.0，基本完善1.0，不完善0。 | 评优标准基础管理第7条。 |  |
| 6、每年至少两次以书面、电话方式征询租户对物业管理服务的意见，满意率达到95%以上。 | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（综合管理二级）。 |  |
| 7、客户服务投诉渠道畅通，投诉电话在显著位置公示。建立完善的投诉处理机制，所有投诉有完整的记录，有跟进结果。对有效投诉予以回访，定期统计分析投诉处理情况。有效投诉处理率100%、满意率95%以上。 | 符合1.0，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 8、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准基础管理第11条。 |  |
| 9、物业服务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。 | 符合1.0，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。 | 评优标准基础管理第12条。 |  |
| 10、物业服务企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。  | 符合1.0；基本符合0.5；不符合0。 | 评优标准基础管理第13条。 |  |
| 11、物业服务企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面按相关规定执行。 | 执行有关规定2.0，未执行0。 | 评优标准基础管理第14条和专家意见。 |  |
| 12、建立租户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便。 | 符合2.0。每发现一处不符合扣0.2。 | 评优标准基础管理第15条。 |  |
| 13、建立24小时值班制度和24小时服务电话，接受租户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。  | 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，没有回访录每次扣0.1。 | 评优标准基础管理第17条。和专家意见。 |  |
| 14、物业管理处无占用共用部位情况或者占用后并私自出租的现象。 | 符合3.0，基本符合1.0，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 15、物业管理处有偿服务明码标价,并上墙公示,无其他乱收费现象。 | 符合3.0，基本符合1.0，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 2 | 房屋管理与维修养护（16） | 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。 | 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。 | 评优标准房屋管理和维修养护第1条。 |  |
| 2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。如违规搭建，安装防盗门等。 | 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。 | 评优标准房屋管理和维修养护第2条。 |  |
| 3、建立设备设施管理制度，日常检查有记录，包括日检、周检、月检等。 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 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。 | 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， 有安主隐患每处扣0.5。 | 评优标准房屋管理和维修养护第4条。 |  |
| 5、阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计或甲方有要求，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳棚等。 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2。 | 评优标准房屋管理和维修养护第5条和专家意见。 |  |
| 6、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5。 | 评优标准房屋管理和维修养护第6条。 |  |
| 7、室外、阳台、室外空调等存在危及公共安全的因素,物业公司应有提醒并告知。 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5。 | 专家意见。 |  |
| 8、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。 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.5。 | 评优标准房屋管理和维修养护第7条。 |  |
|  3 | 共用设施设备管理（17） | 1、工程人员人均管理建筑面积为9000㎡或12000㎡以下。（高层9000㎡、多层12000㎡） | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（公用部位公用设施设备日常运行维护二级）。 |  |
| 2、各类设备设施的完好率达到96%以上；共用部位、停车场等照明系统的完好率达到98%以上。 | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（公用部位、公用设施设备日常运行维护二级）。 |  |
| 3、设施设备维保单位具有相关资质。 | 符合1.0，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 4、建立设备设施管理制度，日常检查有记录，包括日检、周检、月检等。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 5、加强对消防系统的检查保养，消防栓、灭火器、报警功能巡查每周不少于三次；消防泵启动每年不少于三次。 | 符合2.0，不符合0。 | 二级标准（公用部位、公用设施设备日常运行维护二级）。 |  |
| 6、24小时受理租户报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。 | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（公用部位、公用设施设备日常运行维护二级）。 |  |
| 7、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准公用设施设备管理第3条。 |  |
| 8、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准公用设施设备管理第4条。 |  |
| 9、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准公用设施设备管理第5条。 |  |
| 10、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准公用设施设备管理第6条。 |  |
| 11、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准公用设施设备管理第7条。 |  |
| 12、加强对电梯的保养，单台电梯的年故障频率不超过一次。大厦电梯由专业人员维护，维修合同签订，安全检查市检证件齐全，安全运行和维修保养落实，有材料可查，通风照明及附属设施完好。 | 符合1.0，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 13、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故，机房、轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；有完善的应急处理方案。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准公用设施设备管理第8条。 |  |
| 14、配电设备和中央空调运行安全、正常、良好，设备及环境整洁，应急用发电机可随时启动，并有完善的管理制度。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 15、康体设施、游泳池管理制度健全，管理规范，无安全隐患。 | 符合2.0，基本符合1，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 4 | 安全管理（18） | 1、秩序维护人员人均管理建筑面积为3000㎡或4000㎡以下。（高层3000、多层4000） | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（公共秩序维护二级）。 |  |
| 2、每年组织有租户参与的消防演习不少于两次。 | 符合2.0，不符合0。 | 二级标准（公共秩序维护二级）。 |  |
| 3、秩序维护人员熟悉各自岗位职责,定期组织秩序维护人员岗位培训,并掌握相关培训内容。 | 符合1.0，不符合0。 | 评优标准和专家意见。 |  |
| 4、设定合理的巡逻路线，确保小区关键线路和关键时间节点的巡逻;秩序维护人员每隔一个半小时到指定区域巡逻一次。 | 符合1.0，不符合0。 | 评优标准和专家意见。 |  |
| 5、实行封闭式管理的，对外来人员进入物业小区进行询问和登记（按小区要求进行管理）。 | 符合1.0，不符合0。一次没按要求处理扣0.5分。 | 二级标准（公共秩序维护二级）和专家意见。 |  |
| 6、对居住满一年的租户，熟悉率达到60%以上。 | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（公共秩序维护二级）和专家意见。 |  |
| 7、车辆行驶有规定路线，停车场内配置道闸和录像监视系统，停车标识清晰明确，有人员巡视和协助停车事宜。  | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 二级标准（公共秩序维护二级）和专家意见。 |  |
| 8、建立物品出入管理制度,按要求和规范执行。 | 符合1.0.一次不记录扣0.5分。 | 评优标准和专家意见。 |  |
| 9、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准保安、消防、车辆管理第3条。 |  |
| 10、保证消防通道畅通。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准和专家意见。 |  |
| 11、建立各类应急方案;消防物资和消防工具配备齐全,管理规范。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准和专家意见。 |  |
| 12、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准保安、消防、车辆管理第3条。 |  |
| 13、非机动车车辆（含共享单车）管理制度完善，按规定位置停放，管理有序。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准保安、消防、车辆管理第6条。 |  |
| 14、对电动自行车火灾防范纳入日常管理中，有安全管理防范措施。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 15、严格执行用电安全规程，依法依规定期开展电气防火检测，是否有相关记录。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 16、将突发事件报告给其它有关部门及业主单位值班领导，并作好报警准备；情况处理完毕后，做好登记，根据需要配合公安部门的调查取证。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 17、做好交接班工作，认真填写值班记录。值班记录中应详细注明当班的值班情况、突发事件的处置经过及结果、系统的运行情况及监控设施的日检情况。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
|   5 | 环境卫生管理（16） | 1、清洁卫生人员人均管理建筑面积为6000㎡以下。 | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（清洁卫生二级）。 |  |
| 1. 制定规范、完善的清洁卫生制度和计划；建立各类清洁卫生工作台帐，认真记录每一次清洁和消毒情况，清洁卫生台账完整、准确率100%。日常检查有记录，包括日检、周检、月检等。
 | 符合1.0，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 3、电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于一次，电梯门壁打蜡上光每月不少于一次，表面光亮、无污迹；大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每月不少于一次。 | 符合2.0，不符合0。 | 二级标准（清洁卫生二级）。 |  |
| 4、5-10月的灭蚊、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次，其余月份每月不少于两次。 | 符合1.0，不符合0。 | 二级标准（清洁卫生二级）。 |  |
| 5、外墙清洁每两年不少于一次。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 二级标准（清洁卫生二级）。 |  |
| 6、环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准环境卫生管理第1条。 |  |
| 7、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准环境卫生管理第2条。 |  |
| 8、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准环境卫生管理第3条。 |  |
| 9、房屋共用部位共用设施设备无蚁害。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准环境卫生管理第4条。 |  |
| 1. 小区内道路等共用场地保持整洁卫生。
 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 11、建立药剂管理相应制度，按照制度对药剂进行的保存及使用。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 12、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；楼梯扶拦、天台公共玻璃窗等保持洁净。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准环境卫生管理第6条。 |  |
| 13、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准环境卫生管理第7条。 |  |
| 14、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准环境卫生管理第8条。 |  |
| 15、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准环境卫生管理第9条。 |  |
|  6 | 绿化管理（6） | 1、草坪常年保持平整，基本无杂草,无大面积黄土裸露。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 2、乔、灌木树冠完整,无枯枝烂叶和死苗，各种植被生长良好。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 3、小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小区配置得当。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准绿化管理第1条。 |  |
| 4、绿地无擅自改变使用用途和破环、践踏、占用现象。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准绿化管理第2条。 |  |
| 5、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。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准绿化管理第3条。 |  |
| 6、建立绿化管理制度，日常检查有记录包括日检、周检、月检等。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 专家意见。 |  |
| 7 | 精神文明建设（3） | l、积极开展各类社区文化活动，每年组织有租户参与的社区文化活动不少于三次；重要节日有专题布置不少于1次;公共宣传不少于4次。 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0。 | 二级标准（综合管理二级）和专家意见。 |  |
| 2、创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设，并有相关记录。 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0。 | 评优标准精神文明建设第2条。 |  |
| 8 | 管理效益（2） | l、物业管理服务费用收缴率98％以上。 | 符合1.0，不符合0。 | 评优标准管理效益第1条。 |  |
| 2、提供便民有偿服务，开展多种经营。 | 符合1.0，基本符合1.0，不符合0。 | 评优标准管理效益第2条。 |  |

**附件二：《深圳市公共租赁住房小区物业服务甲方评价表》**

 **说明：**甲方评价主要是指合同委托方对被委托方在物业服务监管、服务沟通、甲方需求配合以及合同履行等方面的认可程度。是甲方根据日常工作记录，甲方代表与甲方现场管理人员协商后的综合打分，满分100分。

**深圳市公共租赁住房小区物业服务甲方评价表**

|  |
| --- |
| 项目名称： |
| 被评价单位： |  |
| 评价单位： |  |
| 最终评价总分： |
| 评价内容（仅供参考，可结合实际业务情况，以其它方面进行评价） |
| 序号 | 项目 | 内容 | 分值 | 得分 |
| 1 | 工作汇报 | 1.项目负责人须与业主单位保持必要的工作交流，定期汇报工作开展情况、信息反馈及下一步工作计划，重大情况须及时报告。2.其它汇报，如舆情、信访、违规举报等。 | 20 |  |
| 2 | 工作要求完成情况 | 对于甲方提出的相关工作要求能及时、保质、保量完成。 | 20 |  |
| 3 | 配合政府相关部门 | 1.能在甲方的安排下，及时配合相关部门在社区开展各项工作。2.其它方面配合情况。 | 20 |  |
| 4 | 租户向甲方投诉情况 | 有租户向甲方投诉安全、物业、维保、装修、商业、舆情、住房违规违约等情况，甲方反馈后能及时跟进处理或协调，处置得当。 | 20 |  |
| 5 | 甲方检查 | 根据甲方开展的日常租务、租后服务、监察等现场检查工作，对服务配合进行评价。 | 20 |  |

**附件三：《深圳市公共租赁住房小区物业服务租户访谈表》**

 **说明：**租户评价是指本项目的租户对物业服务体验的评价，通过租户评价，了解对物业服务的满意程度。主要方式是专家在考核过程中，通过对现场租户的随机走访，并发放租户评价表，根据租户打分及反映的问题和建议，了解物业服务企业的服务情况后，进行综合评定。本项内容由专家根据调查情况后综合打分，满分为100分，其中非常满意（8-10分）；满意（6-7.9分）；一般（4-5.9分）；不满意（2-3.9）；非常不满意（0-1.9）。

深圳市公共租赁住房小区物业服务租户评价表

尊敬的物业使用人：

您好！感谢您在百忙之中配合我们抽空填写本调查表。

为了更好地做好贵项目物业管理服务工作，希望通过调查形式来了解您的需求和您对物业服务企业各项工作的评价。您的意见和建议都将成为我们督促物业服务企业改进工作的重要信息。谢谢您的支持！

祝家庭幸福、工作顺利！

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 住 址 |  小区 栋 号 | 姓 名 |  |
| 职 业 |  | 联系电话 |  |
| 请在相应栏打上“√” |
| 1、对物业公司的总体评价：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 2、客服服务：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 3、维修服务：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 4、设施设备维护：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 5、秩序维护服务：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 6、清洁服务：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 7、绿化服务：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 8、车辆管理：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 9、消防管理：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 10、社区文化：□非常满意；□满意；□一般；□不满意；□非常不满意。（简要说明理由）： |
| 11、您对物业公司的工作有何建议？ |

被调查人（签字） 调查人（签字）

**附件四：《深圳市公共租赁住房小区物业服务信用信息记录认定表》**

 **说明：**信用信息记录主要是指企业及受评价项目获得的荣誉和受到的惩处。获得的荣誉包括近三年来政府及相关部门、行业协会等非商业性奖励、表彰和认定；受到的惩处包括近三年来受到主管部门行政处罚、行业协会的自律惩戒、其它政府部门给予的行政处罚及相关人员刑事处罚等。最高100分，最低0分，低于0分按0分计。

**深圳市公共租赁住房小区物业服务信用信息记录认定表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **行为描述** | **评分** |
|  | **加分项** |  |
| 1 | 物业服务企业获得市长质量奖加10分，市长质量奖鼓励奖加8分，区长质量奖加5分。以最高荣誉为准。 |  |
| 2 | 物业服务企业获得“深圳知名品牌”奖，加5分。 |  |
| 3 | 物业服务企业获得深圳市物业管理行业协会评选的“综合实力50强”，以近3年的记录为准，每得一次加5分，最多加10分。 |  |
| 4 | 物业服务企业获得深圳市物业管理行业协会“优秀会员”，以近3年的记录为准，每得一次加5分。 |  |
| 5 | 物业项目（是指本次受评项目，以下同）获得“国优”称号加10分；“省优”称号加8分；“市优”称号加5分。以最高荣誉为准。 |  |
| 6 | 物业服务企业获得国家一级资质证书，加10分，二级资质加7分。 |  |
| 7 | 物业服务企业获得质量体系等认证，加10分。 |  |
| 8 | 社会公益捐赠，每捐赠1万元加1分，最高加10分。 |  |
| 9 | 物业项目参与智慧社区建设，进入试点名录并实施的加3分，获得称号的加5分。 |  |
| 10 | 物业项目参与绿色物业管理，进入试点名录并实施的加3分，获得称号的加5分。 |  |
| 11 | 物业项目获得其它政府部门颁发的相关奖励，一次加5分，最高加10分。 |  |
|  | **扣分项** |  |
| 1 | 物业服务企业受到市区两级行政主管部门通报批评（区级扣10分，市级15分）。 |  |
| 2 | 物业服务企业受到深圳市物业管理行业协会自律惩戒（警告扣5分、业内通报批评10分，公开谴责15分）。 |  |
| 3 | 物业服务合同没有向区主管部门备案，扣5分。 |  |
| 4 | 企业未按条例规定加入深圳市物业管理行业协会，扣10分。 |  |
| 5 | 擅自利用物业共用部位共用设施进行经营的，扣10分。 |  |
| 6 | 擅自改变物业管理区域内按规划建设的公共建筑和共用设施用途的，扣10分。 |  |
| 7 | 市区物业管理主部门或深圳物业管理行业协会对物业服务企业的违规行为进行调查，不配合调查的，每次扣10分，最多扣20分。 |  |
| 8 | 因物业服务企业责任引发重大群体或越级上访事件，每次扣20分，最多30分。 |  |
| 9 | 因物业服务企业责任引发火灾、刑事案件等重大安全事故，每次扣20分，最多扣30分。 |  |

评价人（签名） 时间：