第一师阿拉尔市物业服务项目星级评定办法（试行）

**第一章 总则**

第一条 为了深化城市基层党建引领基层治理，在党组织领导下规范住宅小区物业服务行为，提升物业服务水平，弘扬社会主义核心价值观，共建文明和谐小区，根据国务院《物业管理条例》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》以及《兵团物业服务企业信用评价管理办法（试行）》、《住宅物业服务标准》（XJJ056-2019）等有关规定，结合师市实际，制定本办法。

第二条 在师市行政区域内从事物业服务活动的物业服务企业，应当按照本办法规定参加星级评价。

第三条 本办法所称物业星级评定是指物业主管部门、住建、发改、应急、团镇、乡、街道、社区、业委会等参与物业星级评定单位或组织(简称：评定实施单位)对物业服务企业及物业项目开展全面监督检查、综合评价，确定其星级等级的活动。

第四条 评定实施单位应当坚持公开、公平、公正的原则，严格按照本办法和相关管理规定要求，实施物业星级评定。

第五条 评定实施单位按各自职责负责师市物业星级评价的评定工作；团镇（乡）负责辖区内物业星级评定信息的采集、确认、记分、汇总和日常管理工作；城市管理局负责城区范围内物业星级评定信息的采集、确认、记分、汇总和日常管理工作，公布师市物业项目星级评定结果；

第六条 师市物业管理协会负责行业指导和行业自律，开展物业管理政策法规及相关业务的宣传、培训等工作，推进行业服务标准化建设，协助师市城市管理局开展物业服务质量评定。

第七条 物业项目星级评定实行一季度一检查、一年一评定。季度检查由街道实施，相关单位配合。年度评定由师市城市管理局牵头，组织成立评定小组，成员单位由发改委、住建局、应急管理局、自然资源和规划局、生态环境保护局、各相关街道和小区5-11名业主代表组成组成，团镇（乡）参照实施。评定小组应在11月底前将评价、审核结果报师市城市管理局，师市城市管理局应在12月底前完成复核、公示后公布师市物业服务项目星级评定结果。

第八条 星级评定结果公示时间不少于5个工作日。物业服务企业对评价情况存在异议的，应在公示期内向行业主管部门提交书面异议申请，并提供佐证材料，逾期视为无异议。行业主管部门应当于收到书面异议申请之日起5个工作日内对异议申请进行核查、出具书面意见。经核查考核评分记录存在错误的，应当立即更正。

**第二章 星级评定考核**

第九条 星级评定考核主要对物业服务项目人员配置、小区秩序管理、楼道和公共环境卫生清扫、绿化养护、公共部位和共用设施设备维修养护等方面内容进行考评。

第十条 考核评分按照《物业服务项目星级考核评分表》进行。评分结果实行百分制，其中：部门、街道办事处、社区居委会评分占综合考核评分的30%，小区业主委员会（物业管理委员会）成员或小区5-11名业主代表评分占综合考核评分的50%，师市各部门依法查证属实的物业企业或项目的其他不良行为占综合考核评分的20%。

第十一条 发改、住建、公安、应急、民政、市场监督管理、生态环境、自然资源等部门以及街道应加强与师市城市管理局的联动，构建齐抓共管工作格局，及时共享实施范围内物业服务企业、物业服务项目的不良信息，施行失信联合惩戒制度。

第十二条 物业服务企业在师市范围内有多个物业服务项目，按照当年参加师市物业服务项目星级评定的总数分值，取得分平均值确定企业星级。

**第三章 物业星级等级评定**

第十三条 星级评定以年度考核总得分为基础，结合部门、街道等各方评价确定物业企业及物业小区星级等级。星级服务评定记分周期为一年，自每年1月1日起至12月31日止。记分周期届满，次年重新计算。星级服务考核的加减分以发文的时间为准，当年有效。

第十四条 同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。同一不良行为在整改期内不再重复记分。同一不良行为在整改期到期后仍未整改的，采取加倍扣分的方式进行记分。

第十五条 物业服务企业及物业小区星级等级划分五星、四星、三星、两星和一星。按照得分排名先后确定星级，年度综合得分在90分以上(含)的物业服务项目评为五星，综合得分在85分(含)—90分（不含）的评为四星，综合得分在75分（含）—85分(不含)的评为三星，综合得分在70分（含）—75分(不含)的评为两星，综合得分在60分（含）—70分(不含)的评为一星，综合得分在60分以下的为较差，不予评星。

有管理服务单位的老旧住宅小区（住建部门认定）不纳入星级评定范围，考评结果在70分（含）以上的，认定为合格。

第十六条 物业服务企业有下列情形之一的，其星级评定为不评星：

(一)被公安机关认定为有涉黑涉恶行为的。

(二)在星级评价中，弄虚作假的。

(三)骗取、挪用、套取住宅专项维修资金的。

(四)经有权机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任发生的重大安全事故的。

(五)企业或企业法定代表人因物业服务企业承担过错原因，通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的。

(六)因物业服务企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的。

(七)拒不参加物业服务企业信用信息申报的。

(八)物业服务企业在物业服务活动中承担主要责任的生效 判决裁决、行政处罚、公开通报等拒不执行、整改的；或被师市相关部门行政处罚，情节严重的。

(九)物业服务企业存在恶意侵占小区业主公共收益情况的。

(十)经城市管理局认定的其他严重不良行为。

第十七条 物业服务项目有下列行为之一的，项目年度综合评定直接列为较差：

1.物业服务合同未终止，擅自撤出物业服务项目的；

2.物业服务合同终止时，未在规定期限或合理期限内，按规定移交物业管理用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料的；或拒不撤出，造成物业管理状况混乱和一定社会影响的；

3.在物业专项维修资金使用申报过程中弄虚作假的；

4.擅自改变物业管理用房用途的；

5.擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

6.擅自利用物业共用部位、共用设施进行经营的；

7.有重大违法违规行为记录的或发生重大责任事故，且受师市及以上行政主管部门通报的；

8.连续三次在住宅小区物业服务项目季度考核中排名末三位的；

9.其他损害物业服务行业形象、侵害业主共同利益等造成严重负面影响的事件或行为。

第十八条 住建、公安、应急、民政、市场监督管理、 生态环境、信访、自然资源等部门以及团镇（街道）依法查证属实的物业企业的其他不良行为，经责令整改而逾期未整改的，应及时通报师市城市管理局，予以扣分处理。企业星级评定连续两年为二星的物业服务企业，其星级等级降为不评星。

**第四章 物业星级等级的分类管理**

第十九条 星级评定结果作为选聘物业服务企业、物业服务项目招投标、(前期)物业服务合同备案、行业各类评优评先评奖活动、日常监管等物业管理活动的重要依据。根据物业服务项目不同星级等级，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

第二十条 星级评价结果在师市媒体、住宅小区予以公示通报，可作为企业信用评价加分、扣分依据。

第二十一条 星级评定为五星、四星的项目负责人建议其物业服务企业在提拔任用时优先考虑。星级评定为不评星的物业服务企业，由师市城市管理局约谈企业负责人及项目负责人。

第二十二条 对企业星级评定为五星、四星的物业服务企业，可以在星级等级公布之日起的下一个评定周期内采取以下激励措施：

(一)建设单位或业主大会选聘物业企业时，推荐优先选择评价为五星、四星的物业服务企业。

(二)参加物业服务项目投标的，在评标中根据实际情况加分。

(三)在各类创先评优活动中予以优先考虑或推荐。

(四)在日常检查、双随机检查、专项检查中减少检查频次，实施简化监督和低频率的日常检查。

(五)国家或地方有相关优惠扶持政策的，予以优先考虑。

(六)物业服务企业可按照“优质优价、质价相符、市场调节”的原则，根据星级评定结果，次年起，在原物业公共服务备案等级和收费标准基础上，与小区业主协商确定降低或提高一级的物业公共服务质量等级和收费标准，并重新签订物业服务合同（委托协议）。

（七）规定可以采取的其他激励措施。

第二十三条 对企业星级评定为二星及以下的物业服务企 业，列入行业重点监管对象，加强日常监督检查，师市城市管理局可以在星级等级公布之日起的下一个评定周期内采取以下措施：

(一)增加对该企业的日常检查、双随机检查、专项检查频次。

(二)不得参加各类评先评优活动。

(三)建议不邀请其参与物业服务企业选聘。

第二十四条 考评等级为“较差”的物业项目，达到下列情形之一的，建议物业行业主管部门和街道办事处指导、监督业主大会执行机构，根据大会决议，实行以下措施：

1.对服务不达标、质价不相符的物业服务企业，执行不降低物业服务合同服务等级，只降低物业服务收费标准的处理方式。

2.按照考评结果，确定服务标准，对应收取物业费用。已经提前收取物业服务费用的，达不到服务标准，要将超标准收取的物业服务费用予以退还。

3.对小区业主意见大、满意度低的项目，建议业主大会执行机构按照合同约定，依法解除合同关系。采取招标方式，依法选聘星级评定高、物业服务好、群众满意度高的物业服务企业。

第二十五条 新成立的物业服务企业参加招投标活动的，在下一个星级评价周期前按照备案标准对应的星级执行。中途退出或者交付使用不足一年物业项目不纳入评定范围，业主（使用人）入住率达不到30%的物业项目不参与星级评定。

第二十六条 建设单位、业主或业主大会授权的业主委员会在选聘物业服务企业时，应当审查并告知全体业主参与选聘的物业服务企业年度星级评价情况。

**第五章 附 则**

第二十七条 本办法自印发之日起实施，试行三年。

第二十八条 本办法由师市城管局负责解释。师市城管局可根据国家政策导向、行业发展需要，合理调整考核表部分项目内容。

附件：物业服务项目星级考核评分表

附件

物业服务项目星级考核评分表

项目名称： 考核日期：

| **考核**  **项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、**  **基本**  **规定**  **17分** | 1 | 1.有3名以上党员的及时单独组建党支部，不足3名党员的与其他单位建立联合党支部；没有党员的，积极采取招聘党员职工、发展党员、接受上级党组织选派的党建指导员等方式成立党组织。  2.成立党员志愿服务组织，积极参加并落实物业管理联席会议要求。 | 2 | 1.符合2分；  2.符合条件，应建未建党组织扣2分；  3.党员未亮身份，未成立志愿服务组织扣1分； |  |
| 2 | 1.物业服务企业按规定承接物业服务项目，由一家物业服务企业统一实施专业化管理；  2.物业服务企业与开发建设单位或业主委员会签订物业服务合同，双方责权利明确，并按规定报送备案；  3.制订管理规约并每届业主大会修订通过，报所在地社区备案。 | 2 | 1、符合2分；  2、无物业服务合同的扣1分，合同未备案的扣1分；物业服务分包项目有合同或协议，承包方企业须具备营业执照，无合同或承包方无营业执照的扣0.5分；  3、无管理规约的扣0.5分，未备案扣0.5分。 |  |
| 3 | 1.积极配合团镇、街道做好业主自治和业委会选举工作；  2.积极配合制定、修改、公布《管理规约》《业主大会议事规则》，按约定开展工作、履行职责；  3.做好业主大会筹备配合工作。 | 1 | 1、符合1分；  2、每发现一处不符合扣1分（单一业主或未达到业主委员会成立条件的除外）。 |  |
| 4 | 1.物业服务项目各项管理制度健全，各岗位工作职责、标准明确，制定具体的落实措施和考核办法，定期考核；  2.物业服务项目工作人员统一着装或佩戴统一标识；工作规范，作风严谨，工作人员基本情况公开接受监督。  3.根据合同配足人员。住宅物业管理区域建筑面积10万-15万平方米的，按1.5人-2人/万平方米配置物业服务人员，专业管理人员具备相应的岗位资格证书。 | 3 | 1、符合3分；  2、各项管理制度、各岗位工作职责标准、落实措施等建立健全1分，每缺一项扣1分；  3、工作人员未统一着装或佩戴统一标识的每发现一人扣0.2分；  4、人数配备不够，专业管理人员未持相应岗位证书上岗，每少1人扣0.5分，不设上限。 |  |
| 5 | 物业服务等级、内容、物业服务费标准、经营性收入的收支情况，在物业服务项目醒目位置公示； | 1 | 1、符合1分；  2、未按规定公示物业服务等级、内容、物业服务费标准的扣1分；  3、未按规定公布经营性收入收支情况扣1分。 |  |
|  | 6 | 1.物业服务企业在承接或退出物业项目时须办理承接查验手续，签订承接查验协议，有物业服务企业查验记录及问题处理情况；  2.物业服务企业项目承接查验资料完整，建立房屋及其共用设施设备、业主（使用人）档案，分户存档，资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。 | 3 | 1、符合3分；  2、无承接查验手续（协议）的不得分；  3、无问题处理情况记录的扣1分；  4、承接查验未备案扣1分；  5、物业区域内权属不清的扣2分。 |  |
| 7 | 1.设立客服公开服务电话、专业经营单位服务电话并在明显位置公布；  2.接受业主（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。 | 3 | 1、符合3分；  2、未设立服务电话扣0.5分；  3、抽查3-5名业主，问题处理不及时每发现一处扣0.2分；回访记录与实际情况不符的，每发现一处扣2分；无回访记录的扣1分。 |  |
| 8 | 1.自觉接受物业主管部门和辖区街道、社区的监督指导，对检查中发现的问题及时整改并上报；  2.按时按要求报送问题整改、资料等主管部门布置的工作。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现未按要求完成的扣1分。 |  |
| **二、**  **物业领域安全生产**  **10分** | 9 | 1、建立健全消防管理制度，落实消防责任制，确定消防安全管理人，明确员工岗位消防责任；  2、消控人员持证上岗，人员配备符合要求；  3、每月进行一次全面防火检查，每日进行防火巡查；  4、明确专人维护管理消防设施设备和消防器材，确保设施设备完好和使用功能，可随时启用。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 10 | 1、制定火警应急处理预案，在遇突发火警时，能及时启动，有效处置；  2、消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法；  3、组织开展消防法规及消防知识的宣传、教育培训、演练，一年至少2次，做好台账记录。 | 3 | 1、符合3分；  2、预案不切和实际扣1分；  3、无消防管理人员，不会使用消防设施扣1分；  4、未开展消防培训扣0.5分；  5、未开展演练扣1分。 |  |
| 11 | 1、停水、停电接到通知应提前通知业主（使用人），制订临时用电管理措施与停电应急处理措施，并严格执行。  2、无私拉、乱拉电线现象，电动自行车、新能源汽车充电点设置规范。  3、无电动自行车上楼和在疏散通道、安全出口、楼梯间等影响消防通道畅通的区域内停放。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 12 | 1.停车场、棚、库及其他公共场地等完好；  2.室外灯光、宣传栏、围挡围栏按规定设置，无安全隐患或破损；  3.健身设施和儿童游乐设施正常运行，维护良好，无被挪用或侵占现象。  4.小区内存在危险、隐患的部位有安全防范、警示标识或围护设施。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分（非物业维护的，要书面告知相关单位，并做好跟踪）。 |  |
| **三、**  **文明**  **城市**  **创建**  **工作**  **3分** | 13 | 1、主动落实全国文明城市创建各项措施，及时整改文明城市、卫生城市创建反馈的各类问题；  2、以多种形式宣传社会主义核心价值观，设置未成年人保护、垃圾分类为主题的公益广告；小区橱窗内容及时更新；  3、有明显禁烟标志，办公场所及闭合公共场所无吸烟现象。 | 3 | 1、符合3分。  2、问题未整改扣2分；  3、小区不文明现象发现一处扣0.5分。 |  |
| **四、**  **公共**  **部位**  **和**  **公共**  **设施**  **设备**  **19分** | 14 | 小区红线范围内无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋、共用设施用途现象。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处新增私搭乱建或擅自改变用途的，物业企业未采取有效措施予以劝阻、制止的扣1分；未及时上报有关部门的每一次扣1分 |  |
| 15 | 1、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢；  2、汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡情况发生；  3、有日常维护记录。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处堵塞或外溢扣0.5分；  3、无日常维护记录扣1分。 |  |
| 16 | 1、房屋外观完好、整洁；  2、楼内公共设施统一有序管理，无安全隐患；  3、单元对讲系统、单元门完好；  4、公共照明完好，无不亮现象。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 17 | 1.与业主、物业使用人、装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，书面告知房屋装饰装修的注意事项、禁止行为；  2.建立小区装修日常巡查制度，对业主违规装修行为及时制止、记录，书面上报相关部门； | 2 | 1、符合2分；  2、未签订协议、履行告知义务的扣1分；  3、每发现一处不符合扣1分（有宣传、劝阻、制止、上报的不扣分，物业要做好跟踪）。 |  |
| 18 | 1、制定高压水泵、水池、水箱管理措施，并严格执行；  2、水池、水箱周围无污染隐患；  3、制定事故应急处理方案，建立应急机制，遇有事故，在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣1分。  3、小区无此设施不得分。 |  |
| 19 | 1、小区路面硬化、平整，无坑洼积水、无破损；  2、井盖、排水沟盖板无缺损，无丢失。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处路面未硬化、坑洼积水、破损的扣0.5分；  3、每发现一处井盖、排水沟盖板缺损或丢失扣0.5分。 |  |
| **四、**  **公共**  **部位**  **和**  **公共**  **设施**  **设备**  **19分** | 20 | 1.建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划和巡查维修记录；  2.建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度； | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 21 | 1、电梯年检合格证完备、有效；  2、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，运行正常；  3、电梯委托具有专业资质维修保养单位进行定期保养维修，签订维修保养合同；  4、制定电梯故障或险情的应急处理预案，在电梯运行出现故障或险情后，能按预案及时处置。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣1分。  3.小区无电梯设施该项不得分。 |  |
| 22 | 1、各类设施设备有专人管理；  2、各类设施设备有明显标志，设备房标志明确，封闭管理。 | 1 | 1、符合1分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| **五、**  **公共**  **秩序**  **8分** | 23 | 1、小区秩序维护员24小时值岗，熟悉岗位职责，做到每日巡查，建立巡查问题记录并整改；  2、小区公共管理秩序良好，车辆停放符合要求，无占用消防通道、堵塞交通情况。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 24 | 1、监控设施设备运行正常，保持24小时开通，监控记录完整，监控记录保存90天以上；  2、值班电话畅通，接听及时；  3、收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，安排人员及时赶到现场进行前期处理，必要的及时报警。 | 4 | 1、符合4分；  2、每发现一处不符合扣2分。 |  |
| 25 | 1、根据小区情况设置指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。  2、涉及停车收费的，须公开收费标准。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 26 | 1、停车场、车库无易燃、易爆等物品存放，照明、消防器材配置齐全、状态良好；  2、对僵尸车有效管理并上报清理。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| **六、**  **绿化 养护**  **7分** | 27 | 1、制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；  2、有专业人员进行绿化养护管理，树木适时修剪、放水。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 28 | 1、绿地无改变使用用途；  2、无破坏、践踏、占用现象；  3、无乱种植，无杂草，基本无裸露；  4、植物无死株，无病虫害，无折损现象。 | 3 | 1、符合3分；  2、有改变用途扣1分；  3、每发现一处践踏、破坏、有乱种植、占用现象每处扣0.5分；  4、每发现一处折损地扣0.5分，每发现一处死株地扣1分。 |  |
| 29 | 1、绿地无纸屑、烟头、白色垃圾等杂物；  2、无悬挂物及晾晒物品。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.2分。 |  |
| **七、**  **环境**  **卫生**  **11分** | 30 | 1、各类清洁设施设备配备齐全；  2、制定环境卫生管理制度和质量标准，卫生设施保养办法，服务记录详细准确；  3、制定消杀计划，定期开展灭鼠、除虫等消杀工作，做好消杀记录。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 31 | 1、明确清洁卫生专职清洁人员和责任范围；  2、按照物业服务标准要求保洁。加强楼道、楼梯、地面和公共区域巡查，保持卫生干净整洁；  3、公共部位按合同标准清洁到位。 | 2 | 1、符合2分；  2、无专职清洁人员（名单）和责任范围（区域）的每项扣0.5分；  3、未按服务标准保洁的扣1分；  4、公共部位每发现一处清洁不到位扣0.2分。 |  |
| 32 | 建筑垃圾、园林绿化垃圾、装修等大件垃圾等划定区域堆放，堆放场地整洁，及时清理并按要求做好围护； | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 33 | 1、公共场地无饲养家禽家畜；  2、文明饲养宠物，加强宣传，发现流浪狗及时报告。  3.对不文明饲养宠物行为予以劝阻。 | 1 | 1、符合1分；  2、每发现一次不符合的扣0．5分；  3、未劝阻的扣0.5分。 |  |
| 34 | 1、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，乱堆放现象；  2、大堂、楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净；  3、共用场地整洁，无纸屑、烟头等废弃物。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 35 | 1、配合属地街道和垃圾清运运营单位做好垃圾分类的宣传、指导和监督；  2、禁止各物业服务企业私自设立样式、规格不统一的垃圾收集容器。 | 2 | 1、符合2分；发现一项不符合扣0.5分；  2、在上级组织的各类检查中被通报批评的扣1分。 |  |
| **八、**  **服务**  **质量**  **5分** | 36 | 1、每年随时向业主开展满意度抽查和意见征求工作；  2、满意度调查抽查率不得少于样本总量的30%；  3、建立意见建议整改回复制度，整改实施有记录、有回访。 | 5 | 1、符合2分；未制定规定或未按照规定满意度调查和意见征求工作的不得分；  2、无整改记录扣1分；有整改无回访地扣1分。 |  |
| **九、**  **日常**  **其他**  **工作**  **20分** | 37 | 1、创新工作模式，推广智慧物业，为业主提供优质服务。  2、探索“物业服务+生活服务”模式，提供定制化产品和个性化服务，满足居民多样化多层次居住生活需求。  3.积极组织开展辖区内“美好家园”小区创建、申报工作。 | 3 | 1、符合得3分；  2、不积极参加“美好家园”创建的扣2分；  3、物业项目区域管理混乱，一年内无变化、无具体行动的扣2分； |  |
| 38 | 1.按照程序申报使用物业专项维修资金，主动作为改善小区环境；  2.按合同约定管理使用物业管理用房； | 3 | 1、符合得3分；  2、在物业专项维修资金使用申报过程中弄虚作假的不得分；  3、擅自改变物业管理用房用途的不得分； |  |
| 39 | 1.持续开展项目区域安全生产隐患排查整改，杜绝同一问题重复出现，危害公共安全；  2.因物业服务企业责任引发业主上访影响社会稳定，造成严重不良后果的。 | 4 | 1、符合得4分；  2、年度内项目区域发生安全生产责任事故，负有一定责任被通报的不得分；  3、因物业服务企业责任引发业主上访影响社会稳定，造成不良后果的不得分。 |  |
| 40 | 1.主动参加当年物业服务企业诚信信息申报，信息。  2.依法依规履行社会责任，无违法乱纪行为。 | 5 | 1、符合得5分；  2、当年不参加物业服务企业信用信息申报的不得分。  3、物业服务企业在物业服务活动中承担主要责任的生效判决裁决、行政处罚、公开通报等不得分。 |  |
| 41 | 1.按照标准收取物业费；  2.重大事项及时报告； | 5 | 1、符合得5分；  2、有乱收费行为不得分；  3、为了收取物业费用故意设置限制条件的，影响业主正常生活的扣3分；  4、隐瞒重大事项不报告的扣2分。 |  |
| **合 计** | | | **100** |  |  |
| **得分** | |  | | | |
| **考评人员签字：** | | | | |  |