

四川省房地产业协会文件

川房协〔2022〕69号

关于开展2022年度四川省物业服务 品牌项目评定推介和2019年度四川省物业服务 品牌项目复评工作的通知

省房协物业管理专业委员会，各挂钩协会、联络处、物业管理协会，各物业服务企业：

为做好2022年度四川省物业服务品牌项目（以下简称：2022品牌项目）评定推介和2019年度四川省物业服务品牌项目（以下简称：2019品牌项目）复评工作，现将有关事项通知如下：

一、工作实施

2022品牌项目的评定推介和2019品牌项目的复评，按《四川省物业服务品牌项目评定推介工作实施意见》（附件1）执行。

2019 品牌项目可自愿申请复评，我会将向社会公布未参加复评或复评不合格的 2019 品牌项目并撤销其称号。

二、申报时间

2022 年 7 月 20 日至 10 月 14 日，为企业申报和地方初审阶段，各地应确保在规定时间内完成初审工作。

三、申报材料

(一)《四川省物业服务品牌项目申报(复评)表》(附件 2);

(二) 不小于 3M, JPG 格式的彩色照片 5-10 张(须含一张带项目名称的正门照, 项目实景图和服务团队及项目业主活动等);

(三) 满足《四川省物业服务品牌项目评定标准》的证明资料;

各地应将通过初审的项目汇成清单, 连同企业所提交(一)(二)项材料纸质和电子版(U 盘)各一份送至我会(联系人: 戴文婧 18181890669 唐飞 13980402606 邮箱: 766125896@qq.com)。(三)项材料由申报企业留存, 专家现场考核(抽评)时逐一核对打分。

附件: 1. 四川省物业服务品牌项目评定推介工作实施意见

2. 四川省物业服务品牌项目申报（复评）表

以上附件可在 <http://www.scfx.cn> 上下载。



抄报：四川省住房和城乡建设厅。

四川省房地产业协会秘书处

2022年7月20日 印发

附件 1

四川省物业服务品牌项目评定推介工作实施意见

为贯彻落实国家、省加快发展现代服务业的部署，着力物业服务省品牌建设推动行业高质量发展和发挥行业协会品牌建设中的积极作用，更好地满足人民日益增长的美好生活需要，并提高行业自主品牌的知名度和影响力，我会决定在全省开展物业服务品牌项目评定推介工作，现提出以下实施意见：

一、指导思想

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 习近平总书记对四川工作系列重要指示精神，以解决物业服务不平衡不充分发展为导向，以深化物业服务供给侧结构性改革为动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为目标，努力创建四川物业服务品牌，促进行业高质量发展，助推新时代治蜀兴川再上新台阶。

二、评定组织

四川省房地产业协会（以下简称：省房协）负责“四川省物业服务品牌项目”评定推介的组织工作，省房协物业管理专业委员会配合做好相关具体工作。各挂钩协会、联络处及地方物业协会负责本地区的物业服务品牌项目评定初审工作，并择优向省推

荐项目。

三、申报范围

在四川省行政区域内由物业服务企业提供 1 年以上服务的各类物业服务项目。

四、申报基本条件

(一)申报项目必须符合城市规划建设要求,配套设施齐全;住宅类物业服务项目建筑面积 5 万平方米以上,非住宅类物业服务项目建筑面积 3 万平方米以上。交付使用率 50%以上;

(二)物业服务企业已建立健全各项管理制度;

(三)物业服务企业无重大责任事故、安全隐患;

(四)服务期间未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉。

五、评定程序

(一) 企业申报

企业填写《四川省物业服务品牌项目申报表》,并按照《四川省物业服务品牌项目评定标准》要求准备相应的资料,向各挂钩协会、联络处及地方物业协会提出申报。

(二) 地方初审

各地收到企业申报后,应采取听取汇报、审核资料、现场查看等方式,对照《四川省物业服务品牌项目评定标准》进行初审,对得分不低于 90 分的项目,在撰写初审意见后,连同申报材料

送至省房协。

(三) 全省评定 (抽评)

在四川省房地产业高质量发展咨询委员会中抽取专家，按《四川省物业服务品牌项目评定标准》对申报项目进行考核。

经专家考核组考核后，将考核分数不低于 93 分的项目，予以公示，时间五个工作日。

公示期满后，对公示无异议或有异议已整改的项目，由省房协予以授牌，向社会公布。

六、品牌推介和管理

(一) 品牌推介

1、企业自愿参与编印《四川省物业服务品牌项目推介名录》和《四川省物业服务品牌项目展示图集》；

2、在省级主流媒体、网站、相关刊物上，对通过评定（复评）的项目进行宣传；

3、作为四川省物业管理行业学习交流的展示窗口和学习基地，引导物业服务企业学习品牌项目；

4、将评定的结果函告住房城乡建设、发展改革、市场监管等部门，供其在监督管理工作中参考，并建议纳入企业信用管理。

(二) 品牌管理

我会统一对“四川省物业服务品牌项目”进行管理，委托各挂钩协会、联络处及地方物业协会负责四川省物业服务品牌项目

的日常管理，对在运行中降低标准，服务不到位的已评定项目，可在调查核实后，提请我会撤销其称号，并由我会向社会公布。四川省物业服务品牌项目有效期三年，到期前按照本实施意见规定的程序及所附标准进行复评。

七、联动推进

地方初审未达到规定送省得分和推荐送省评定落选的项目，各地可参照本实施意见的评定方式、程序评定地方的品牌项目，并结合本地实际进行推介，同时应加强项目管理工作。

八、工作要求

（一）充分认识开展物业服务品牌项目评定推介的重要意义。品牌是企业乃至国家竞争力的综合体现，代表着供给结构和需求结构的升级方向。打造物业品牌项目，服务美好生活需要，是深入贯彻落实五大发展理念，适应新时代社会主要矛盾转化和推动四川高质量发展的具体行动，也是推动物业服务行业持续发展的一项战略任务。各挂钩协会、联络处及地方物业协会要高度重视此项工作，将其作为行业主管部门取消物业服务企业资质核定和物业管理师职业资格后，为会员服务的新增举措，落实专人负责，动员会员单位积极参加。

（二）建立物业服务品牌项目评定推介机制。各挂钩协会、联络处及地方物业协会要根据本实施意见精神，着力提升物业服务水平和品牌项目的知名度，在做好送省评定推介工作的同时，

按联动推进要求，制定本地区物业服务品牌评定推介工作实施方案，落实品牌推介措施，确保品牌项目评定推介工作有力推进、取得实效。

（三）强化物业服务品牌项目评定推介工作纪律。各地开展物业服务品牌项目评定推介工作，要遵循企业自愿申报、业主参与、专家考核、公开透明的原则，不得收取申报单位或参评项目的费用，要加强评定工作专家队伍的建设，提升专家业务技能，严肃评定工作纪律。

附表：四川省物业服务品牌项目评定标准

附表

四川省物业服务品牌项目评定标准（适用于住宅小区）

项 目	标准条文	标准 分值	编号	标准细则	评分 细则	备注
1、基础管理服务（28分）	1.1 基础管理	3分	1.1.1	竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、园林绿化工程竣工图、消防、人防验收备案、竣工备案表等竣工验收资料和产权面积测绘报告齐全	缺一项扣 0.6分	
			1.1.2	共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料齐全		
			1.1.3	供水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件齐全		
			1.1.4	物业质量保修文件和物业使用说明文件		
			1.1.5	建设用地规划许可证、土地使用权证、规划红线图、建设工程规划许可证等文件齐全		
	1.2 承接查验手续	2分	1.2.1	共用部位、共用设施设备查验、交接记录齐全、规范、科学	缺一项扣1分	
			1.2.2	已签订物业承接查验协议，双方责权利清晰		
	1.3 管理规约制度	1分	1.3.1	未成立业主大会的，已签订临时管理规约	缺一项扣0.5分	
			1.3.2	已成立业主大会的，已签订管理规约和业主大会议事规则		

1、基础管理服务(28分)	1.4 物业服务合同	3分	1.4.1	已签订前期物业服务合同或物业服务合同	缺一项扣1分	
			1.4.2	前期物业服务合同或物业服务合同符合法律法规的规定,双方责权利约定清晰,无侵害业主合法权益的内容;选聘物业服务企业的事项经业主大会表决通过		
			1.4.3	利用共有部位设施设备开展经营的需物业服务合同约定或业主大会审议通过,所得收益按物业服务合同或业主大会审议通过的要求处置,并定期向业主公示,每年不少于一次		
	1.5 专项维修资金制度	2分	1.5.1	项目按规定交存住宅专项维修资金	缺一项扣0.5分	
			1.5.2	业主委员会和业主大会应制定维修资金紧急(应急)使用预案		
			1.5.3	物业服务企业组织实施方案,预算、支出、备案、施工及竣工验收、决算有书面记录,规范科学		
			1.5.4	维修资金使用情况定期向业主公布,无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为		
	1.6 管理服务制度和档案管理	3分	1.6.1	建立人力资源管理制度、财务管理制度合同管理制度、房屋维修养护管理制度,上述制度行之有效并有执行记录	缺一项扣1分	
			1.6.2	建立设施设备维修养护管理制度、秩序维护管理制度、环境清洁管理制度、园林绿化管理制度、收费管理制度、客户关系管理制度,上述制度行之有效,并有执行记录		
			1.6.3	建立房屋设施设备日常维修养护档案、业主信息档案,并实现动态管理	缺一项扣0.5分	
			1.6.4	档案使用登记手续完备,存放环境符合规定条件,查阅方便		

1、基础管理服务(28分)	1.7 突发事件应急机制	3分	1.7.1	制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故以及突发公共卫生事件、自然灾害、治安事件等事件的应急预案，并定期演练、记录完整	不符合扣2分	
			1.7.2	制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案，有相应培训记录	不符合扣1分	
	1.8 员工培训和企业管理和客户管理	6分	1.8.1	项目标识标牌规范完善，业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用	不符合每项扣1分	
			1.8.2	专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书(包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等)，不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志；服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确		
			1.8.3	建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划，并有效实施		
			1.8.4	设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片及资格证书、服务电话		
			1.8.5	有专人负责接待客户来访，24小时受理客户信息；客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；有客户回访制度和记录，投诉处理及时率100%，并按月进行统计分析		
			1.8.6	物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况		
	1.9 社区文化建设和沟通报告机制	5分	1.9.1	有文化建设计划、方案、措施，并有一定成效，每年开展二次以上的文体娱乐活动，营造和谐的社区氛围	不符合每项扣1分	
			1.9.2	采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养住户的公共道德意识，积极组织和参与社区志愿活动，开展社区精神文明建设，设立有老年活动中心		
			1.9.3	对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关行政部门报告		
			1.9.4	主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)、公安派出所、居民委员会联络，共同协调解决物业管理中遇到的问题		

1、基础管理服务(28分)	1.9 社区文化建设和沟通报告机制		1.9.5	协助业主大会工作,建立与业主委员会定期沟通报告的工作例会制度,积极听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议,主动接受业主和业主委员会的监督	不符合每项扣1分	
2 房屋共用部位管理(13分)	2.1 标识系统和维保资料	3分	2.1.1	主出入口设有小区平面示意图,管理区域内交通标志引导指示牌规范清晰,美观大方	不符合每项扣1分	
			2.1.2	小区组团、栋、单元(门)、户门以及配套公建标识规范清晰		
			2.1.3	房屋共用部位使用功能完备,维修、保养记录完整,无安全隐患,并建立房屋产权清册		
	2.2 共用部位使用管理	2分	2.2.1	共用场地、部位符合规划要求,无违章搭建现象;房屋共用部位使用符合建筑设计要求,无擅自改变用途现象(有上报批准材料情况除外)	不符合扣2分	
	2.3 房屋外观状况	2分	2.3.1	房屋外观完好、整洁,无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象	不符合每项扣1分	
			2.3.2	外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整		
	2.4 室外附加设施管理	2分	2.4.1	室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批,手续齐全,色彩风格统一;封闭阳台、外廊及户外防盗网符合建筑设计要求和管理规约约定,手续齐全,样式、规格、色调、材质统一	不符合每项扣1分	
			2.4.2	空调、户外防盗网,管线整齐,美观大方,无安全隐患;发现安全隐患,及时告知或劝阻业主及相关当事人,并采取相应防范措施		
	2.5 装饰装修管理	3分	2.5.1	按相关规定审核住户装修方案,办理装修施工批准手续;签订装饰装修管理服务协议;书面告知业主及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项,并在装修现场公示,装修现场的消防及安全防范措施得当	不符合每项扣1.5分	
			2.5.2	装修人员出入和装修施工时间有效控制,装修垃圾定点堆放,定时清运;专人每日巡视检查装修现场,及时劝阻和制止装修违规行为,制止无效的,书面报告业主委员会及有关部门;装修验收手续完备,装修档案保存完整		

2 房屋共用部位管理(13分)	2.6 日常巡视、检查与管理	1分	2.6.1	每日巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位,发现损坏,及时维修保养并做好记录;门窗无破损,楼梯、通道以及屋面无乱堆放现象,屋面防水性能良好,进出有监管措施	不符合扣1分	
3 共用设施设备运行、维修和养护(24分)	3.1 共用设施设备管理和运行状况	4分	3.1.1	设施设备专业管理人员配置合理,岗位责任明确;建立设施设备总账、台账、设备卡,设施设备标志齐全、规范;设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划	不符合扣2分	
			3.1.2	制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度,并有效实施,记录完整	不符合每项扣0.5分	
			3.1.3	制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度,并有效实施		
			3.1.4	制定并实施专业外包合同全程监管制度,过程记录完整,并有效实施		
			3.1.5	操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范		
	3.2 室外共用管线、管道和道路管理	2分	3.2.1	室外共用管线统一入地或入公共管道,整齐有序,无架空管线	不符合每项扣0.5分	
			3.2.2	排水排污管道通畅		
			3.2.3	雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏,无堵塞、外溢现象		
			3.2.4	道路通畅,路面整洁平整,路面井盖无缺损、无丢失,井盖表面标志清晰		
	3.3 设备机房管理	2分	3.3.1	设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全,张贴于机房明显位置	不符合每项扣0.5分	
			3.3.2	设备管线标志清晰,仪器仪表运行正常、数据准确		
			3.3.3	机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放,设备表面无积尘、无锈蚀,防鼠板、防鼠网材质、规格,防鼠药物投放等符合规范要求		
			3.3.4	设备噪声符合规范要求,有环境要求的设备机房,温、湿度在规定范围内		

3 共用设施设备运行、维修和养护(24分)	3.4 供电系统管理	2分	3.4.1	管理制度与措施符合专业要求, 执行严格, 设备编号有序, 运行、维修、保养、巡检记录完整	不符合每项扣0.5分	
			3.4.2	受托管理高压供电设备的, 变配电室安全警示牌配置齐全, 检修检验和安全防护用具配置齐全, 年检合格		
			3.4.3	后备电源设备定期检测, 能够随时按需启用		
			3.4.4	公共照明正常, 完好率98%以上		
	3.5 弱电系统管理	2分	3.5.1	系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求	不符合每项扣0.5分	
			3.5.2	系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整		
			3.5.3	摄像监控图像清晰, 按规定时间保存信息备查		
			3.5.4	中央控制室管理实行24小时专人值班制度		
	3.6 电梯系统管理	6分	3.6.1	准用(合格)证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置	不符合每项扣1分	
			3.6.2	电梯维修保养合同规范, 维保单位的资质符合规定, 并有效实施, 记录完整		
			3.6.3	电梯机房通风、照明情况良好, 配有平层标志线, 专业工具齐全		
			3.6.4	电梯轿厢、井道内保持清洁, 地坑无积水, 轿厢广告设置有序, 无乱贴、乱画; 五方对讲功能完整, 能随时按需启用		
			3.6.5	电梯运行平稳, 维修、保养、检修记录完整		
3.6.6			电梯按合同约定时间运行, 出现故障或险情, 维修人员接到报修后, 应按合同约定时间到达现场			

3 共用设施设备运行、维修和养护(24分)	3.7 给排水系统管理	2分	3.7.1	给排水及中水系统设备完好、运行正常,日检查和月、季、年保养制度完善,二次供水水质定期检测,符合卫生标准;二次排污提升装置可随时按需启用	不符合每项扣1分	
			3.7.2	水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰,无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染,水箱加盖上锁,周边无污染源,定期清洗、消毒,检查记录完整		
	3.8 避雷系统管理	1分	3.8	配置避雷设施位置平面图,避雷设施定期检查、维护,记录完整	不符合扣1分	
	3.9 消防系统管理	3分	3.9.1	消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置	不符合每项扣0.5分	
			3.9.2	消防系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常		
			3.9.3	消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好,并定期组织检验、保养		
			3.9.4	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		
			3.9.5	安全疏散通道畅通,疏散标志和示意图设置合理、醒目		
			3.9.6	区域消防通道畅通,无杂物堆放,无违章占用		
4 公共秩序维护(12分)	4.1 秩序维护管理	5分	4.1.1	实行封闭式管理的小区,对外来人员、车辆和物品进出实行管理	不符合每项扣1分	
			4.1.2	监控设施和门禁系统运行良好,监控记录保存符合规定要求		
			4.1.3	安全监控室及主出入口实行24小时值班		
			4.1.4	秩序维护人员按合同约定配置合理,岗位职责明确		
			4.1.5	安全标识设置合理,对可能危及人身安全的地点和设施设备,有明显警示标志和防范措施		

4 公共秩序维护 (12分)	4.2 交通秩序管理	4分	4.2.1	公示停车场管理规定和停车收费标准和紧急联系电话	不符合每项扣0.5分	
			4.2.2	停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰		
			4.2.3	停放车辆有保管要求的签订停车服务协议，明确相关权利义务		
			4.2.4	车辆进出发出入证，登记及时，记录完整		
			4.2.5	车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修保养及时，充电车辆分区设置充电装置有过流保护		
			4.2.6	机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象		
			4.2.7	停车场、库定时巡视检查，有车辆行驶秩序引导		
			4.2.8	发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门		
	4.3 消防安全管理	3分	4.3.1	制定消防安全制度，消防安全操作规程，并有效实施	不符合每项扣0.5分	
			4.3.2	实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，消防值班人员持证上岗		
			4.3.3	消防中控室实行24小时双岗专人值班制度，值班记录完整、科学		
			4.3.4	消防安全定期巡视检查，记录完整，消防安全隐患及时整改		
			4.3.5	定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训消防演练每年不少于两次，积极动员业主参与，资料完整	不符合扣1分	

5 环境管理服务 (13分)	5.1 保洁服务	5分	5.1.1	保洁人员按合同约定配置合理, 责任区域明确	不符合每项扣0.5分	
			5.1.2	制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准		
			5.1.3	垃圾实行分类管理, 日产日清, 垃圾桶无满溢现象		
			5.1.4	保洁设施设备配置合理, 工具台账完善		
			5.1.5	定期对保洁设施设备进行卫生消毒		
			5.1.6	管理区域内道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物		
			5.1.7	房屋共用部位及共用设施设备保持清洁		
			5.1.8	及时清理公共场地、道路的积雪、积水		
			5.1.9	防治鼠害、虫害等有计划, 有措施, 有记录, 且规范科学		
			5.1.10	对公共区域宠物活动实施有效管理		
	5.2 绿化养护管理	8分	5.2.1	制定并落实绿化养护计划, 绿化图纸、苗木清单等资料齐全, 设备、工具台账完善绿化养护人员配置合理, 责任区域明确	不符合扣4分	
			5.2.2	定期组织浇灌、施肥、松土和喷药, 提前做好防涝和防冻工作, 各类乔、灌、草等植物长势良好, 修剪整齐美观, 无折损, 无病虫害、斑秃现象	不符合每项扣2分	
			5.2.3	绿地无破坏、践踏、占用现象, 树木无悬挂物及晾晒物品		

6 创新、效益与业主评价 (10分)	6.1 服务创新	4分	6.1.1	建立并运行计算机辅助管理系统,运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作的	不符合每项扣1分	
			6.1.2	建立并运行服务质量管理控制系统,运用先进管理工具实施物业服务全过程管控		
			6.1.3	制定并实施节能减排计划和方案,运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗,减少污染物排放,且对比数据清晰		
			6.1.4	建立并推行新型服务模式,通过提供物业资产经营管理服务和住户生活配套服务等方式,满足业主的个性化需求		
	6.2 经营效益	2分	6.2.1	业主交费主动及时,收费率达95%以上;项目两个年度以上持续盈利,经营状况良好	不符合扣2分	
	6.3 业主满意	4分	6.3.1	每年至少开展一次业主满意度调查,具备条件的,可邀请第三方机构开展业主满意度测评,业主满意率应达90%以上	不符合每项扣2分	
6.3.2			满意度调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定,调查和测评结果有书面报告并向业主公示,调查和测评发现的问题持续改进,改进结果向业主公示			
7 加分项 (2分)	7.1 党建工作	1分	7.1.1	严格按照规定在所服务的项目上建立中国共产党基层组织,并积极开展活动,广泛宣传党建政策	符合加1分	
	7.2 诚信自律	1分	7.2.1	积极配合行业主管部门、行业协会建立信用体系,在所服务的项目中宣传诚信文化和诚信案例	符合加1分	

四川省物业服务品牌项目评定标准（适用于非住宅项目）

项 目	标准条文	标准 分值	编号	标准细则	评分 细则	备注
1 基础管理 (22分)	1.1 物业 项目资料	1分	1.1.1	竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料和物业质量保修文件和物业使用说明文件以及物业管理区域划分证明齐全	不符合每项 扣0.5分	
			1.1.2	共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料和供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件齐全		
	1.2 承接 查验手续	2分	1.2.1	签订物业承接查验协议，有物业承接查验备案证明和共用部位、共用设施设备查验记录和设备交接记录	不符合扣2 分	
	1.3 管理 规约制度	2分	1.3.1	物业为多业主所有的，制定（临时）管理规约和业主大会议事规则；物业为单一业主所有的，制定使用人（租户）管理制度或与使用人（租户）签订相关协议书面约定	不符合每项 扣1分	
			1.3.2	临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过；使用人（租户）管理制度符合法律法规的规定、租赁合同的约定或相关协议的约定		
	1.4 物业 服务合同	2分	1.4.1	物业为多业主所有的，未成立业主大会的，签订前期物业服务合同，成立业主大会的，签订物业服务合同；物业为单一业主所有的，签订物业服务合同，物业出租使用的，租赁合同中或相关协议中应有物业管理的相关约定	不符合每项 扣1分	
			1.4.2	（前期）物业服务合同符合法律法规的规定，租赁合同或相关协议中物业管理的约定应当与物业服务合同一致，无侵害业主及使用人合法权益的内容		
	1.5 维修 更新和改 造费用保 障	1分	1.5.1	物业为多业主所有的，应当建立专项维修资金（费用）制度，业主应当根据（临时）管理规约及有关法律法规的规定交存、使用和管理专项维修基金（费用）；物业为单一业主所有的，应建立专项维修资金保障体系，（如业主应当定期从日常经营和管理服务收入中提取一定比例的费用或者通过政府采购等合法保障措施。），用于物业保修期满后的维修、更新和改造	不符合扣1 分	

1 基础管理 (22分)	1.6 管理服务制度和档案管理	3分	1.6.1	管理制度完整且有效,包括(但不限于):人力资源管理制度;财务管理制度;合同管理制度;房屋维修养护管理制度;设施设备维修养护管理制度;秩序维护管理制度;环境清洁管理制度;园林绿化管理制度;收费管理制度;客户关系管理制度等	不符合每项制度扣0.2分	
			1.6.2	档案管理制度健全,房屋设施设备日常维修养护档案和业主信息档案实现动态监管、档案登记和借阅手续完备、存放环境符合要求,方便查询	不符合扣1分	
	1.7 突发事件应急机制	3分	1.7.1	制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备突发工况及事故应急预案	不符合每项扣1分	
			1.7.2	制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案		
			1.7.3	应急预案定期演练,并有相应记录		
	1.8 员工培训和企业形象	3	1.8.1	建立企业员工培训体系,根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划,并有效实施	不符合扣1分	
			1.8.2	专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书(包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等)	不符合每项扣0.5分	
			1.8.3	不同岗位服务人员分类统一着装,佩戴工作标志		
			1.8.4	服务人员态度热情耐心,举止文明礼貌,解答问题及时准确		
			1.8.5	企业标识标牌体系完善,服务指南等客户服务资料简明实用		

1 基础管理服务(22分)	1.9 客户服务管理和沟通报告机制	5分	1.9.1	设立物业服务中心, 公示物业服务企业营业执照、服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片及资格证书、服务电话	不符合每项扣0.5分	
			1.9.2	有专人负责接待客户来访, 24小时受理客户信息		
			1.9.3	客服接待人员值班记录及时, 客户信息处理记录完整, 按月进行统计分析		
			1.9.4	有客户回访制度和记录, 客户诉求和投诉处理及时率100%, 并按月进行统计分析		
			1.9.5	物业服务收费明码标价, 实行物业服务费酬金制的, 每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况		
			1.9.6	利用共用部位、共用设施设备经营的, 应当征得业主的同意, 并定期公布收益情况		
			1.9.7	对客户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为, 及时进行劝阻, 并向有关行政部门报告	不符合每项扣1分	
			1.9.8	主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)、公安派出所、居民委员会联络, 积极听取业主委员会、业主和使用人对物业服务的意见和建议, 主动接受业主委员会、业主和使用人的监督		
2 物业共用部位管理(11分)	2.1 标识系统和维保资料	2	2.1.1	物业区域内交通标志、引导指示牌和平面示意图规范清晰	不符合每项扣0.5分	
			2.1.2	组团、栋号、楼层、房号以及配套设施标志规范清晰		
			2.1.3	物业区域明显位置设置入驻单位(职能部门)名录牌		
			3.1.4	物业维修、保养记录完整		

2 物业共用 部位管理(11 分)	2.2 共用 部位使用 管理	1分	2.2.1	物业共用部位使用符合建筑设计要求,无擅自改变用途现象。共用场地、部位符合规划要求,无违章搭建现象	不符合扣1分	
	2.3 物业 外观状况	2分	2.3.1	房屋外观完好、无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画、乱挂、渗水现象	不符合每项扣1分	
			2.3.2	外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整,并定期巡检,及时消除安全隐患		
	2.4 室外 附加设施 管理	2分	2.4.1	制定并实施室外附加设施统一、规范的安装标准和管理制度	不符合每项扣0.5分	
			2.4.2	室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批,手续齐全,色彩风格统一		
			2.4.3	空调安装位置统一,管线整齐,冷凝水集中排放		
			2.4.4	定期巡视检查,发现安全隐患,及时告知或劝阻业主及相关当事人,并采取相应防范措施		
	2.5 装饰 装修管理	3分	2.5.1	按相关规定审核客户装饰装修方案,特殊场所装修装饰方案须经消防部门核准	不符合扣1分	
			2.5.2	签订装饰装修管理服务协议,办理装修施工批准手续	不符合每项扣0.5分	
			2.5.3	书面告知业主及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项,并在装修现场公示,装修现场的消防及安全防范措施得当		
			2.5.4	装修人员出入和装修施工时间有效控制,装修垃圾定点堆放,定时清运		
			2.5.5	专人每日巡视检查装修现场,及时劝阻和制止装修违规行为,制止无效的,书面报告业主委员会及有关部门,装修验收手续完备,装修档案保存完整		

2 物业共用部位管理(11分)	2.6 日常巡视、检查与管理	1分	2.6.1	每日巡查天台、楼梯、通道、窗户等共用部位,发现损坏,及时维修养护并做好记录	不符合每项扣0.5分	
			2.6.2	门窗无破损,楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象,屋面防水性能良好,进出有监管措施		
3 共用设施设备运行、维修和养护(35分)	3.1 共用设施设备管理和运行状况	4分	3.1.1	设施设备专业管理人员配置合理,岗位职责明确	不符合每项扣0.5分	
			3.1.2	建立设施设备总账、台账、设备卡,管理规范		
			3.1.3	设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全		
			3.1.4	制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度		
			3.1.5	制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划		
			3.1.6	操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范		
			3.1.7	选聘符合国家规定的资质条件的专项服务单位,签订专业、规范的外包服务合同		
			3.1.8	制定并实施外包服务合同全程监管制度,并实施有效管理		
	3.2 室外共用管线、管道和道路管理	2分	3.2.1	室外共用管线统一入地或入公共管道,整齐有序,无架空管线	不符合扣1分	
			3.2.2	道路通畅,路面整洁平整,路面井盖无缺损、无丢失,井盖表面标志清晰	不符合每项扣0.5分	
3.2.3			雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏,无堵塞、外溢现象			

3 共用设施 设备运行、维 修和养护(35 分)	3.3 设备 机房管理	3 分	3.3.1	设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全有效，张贴于机房明显位置	不符合每项 扣 0.5 分	
			3.3.2	值班及非工作人员进出管理制度完善、记录完整		
			3.3.3	机房卫生情况良好，各类附属工具、管理器材、应急物品、通讯设备配置齐全，功能正常，设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确		
			3.3.4	机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀		
			3.3.5	防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求		
			3.3.6	设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内		
	3.4 库房 管理	2 分	3.4.1	建立并实施维修工具、备品、备件采购、存放、出入库和报废管理制度	不符合每项 扣 1 分	
			3.4.2	对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，并定期检查		
	3.5 供电 系统管理	6 分	3.5.1	管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整	不符合每项 扣 2 分	
			3.5.2	停、送电严格执行操作制度，高压供电检修检验和安全防护用具配置齐全，年检合格		
			3.5.3	变配电室各类标识配置齐全，后备电源设备定期检测，能够随时启用		
	3.6 弱电 系统管理	4 分	3.6.1	系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求	不符合每项 扣 1 分	
			3.6.2	系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划科学、实施有效，记录完整		
			3.6.3	楼宇智能化（消防、安防等）中央控制室实行 24 小时专人值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存备查		
			3.6.4	值班人员熟练掌握中控系统工作原理和操作规程，对于系统显示的设备故障和突发事件，能够及时报告报警和协调，并作好记录		

3 共用设施 设备运行、维 修和养护(35 分)	3.7 电梯 系统管理 和避雷系 统管理	4 分	3.7.1	准用（合格）证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；	不符合每项 扣 0.5 分	
			3.7.2	电梯维修保养合同规范，维保单位的资质符合规定		
			3.7.3	电梯机房通风、照明情况良好，配有平层标志线，专业工具齐全		
			3.7.4	电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画		
			3.7.5	电梯运行平稳，五方通话系统正常，维修、保养、检修记录完整		
			3.7.6	电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，维修人员接到报修后 20 分钟内到达现场		
			3.7.7	配置避雷设施位置平面图		
			3.7.8	避雷设施定期检查、维护，记录完整		
	3.8 给排 水系统管 理	3 分	3.8.1	二次供水水质定期检测，符合卫生标准	不符合每项 扣 0.5 分	
			3.8.2	供水及中水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善		
			3.8.3	二次自动排污装置定期检查；排水系统通畅，汛期道路、地下室、设备室及地下车库无积水 水和浸泡现象		
			3.8.4	水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整		
			3.8.5	水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染		
			3.8.6	临时停水事先通知客户，并实施应急供水方案		

3 共用设施 设备运行、维 修和养护(35 分)	3.9 消防 系统管理 和空调系 统管理	7 分	3.9.1	设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置，同时应设置微型消防站，并配备必要消防器材	不符合每项 扣 0.5 分	
			3.9.2	消防监控系统运行良好，自动和手动火灾报警设施启动正常		
			3.9.3	消防自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常应需启用		
			3.9.4	消防正压送风、防排烟系统能够正常启用		
			3.9.5	消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养		
			3.9.6	消防水泵、管网、闸门等设备功能正常，能应需启用，测试、维修、保养记录完整		
			3.9.7	安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目，无违章占用		
			3.9.8	共用设施中，防汛物资储备、防汛演练等满足要求		
			3.9.9	空调系统运行正常，制冷、制热符合客户需求，空调主机有定期维护保养措施		
			3.9.10	空调系统主机及相关设备运行正常，水质、噪声符合规范要求		
			3.9.11	空调管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象		
			3.9.12	空调管网及末端设备日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求		
			3.9.13	新风、送排风系统运行正常，消毒管道和过滤装置定期清洗，符合规范要求		
			3.9.14	空调系统出现故障，维护人员接到报修后 20 分钟内到达现场检修		

4 公共秩序维护 (12分)	4.1 秩序维护管理	5分	4.1.1	制定符合项目特点的秩序维护方案	不符合每项扣1分	
			4.1.2	秩序维护人员配置合理, 岗位责任明确, 巡更路线清晰		
			4.1.3	监控设施和门禁系统运行良好, 监控记录保存符合规定要求		
			4.1.4	安全监控室及主出入口实行24小时值班, 对外来人员、车辆和物品进出实行管理		
			4.1.5	安全标志设置合理, 对可能危及人身安全的地点和设施设备, 有明显警示标志和防范措施		
	4.2 交通秩序管理	4分	4.2.1	公示停车场管理规定和停车收费标准和紧急联系电话	不符合每项扣0.5分	
			4.2.2	停车场、停车位标志规范、清晰, 车辆行驶路线设置合理、路线清晰		
			4.2.3	固定停放车辆签订停车服务协议, 明确相关权利义务		
			4.2.4	车辆进出发出入证, 登记及时, 记录完整		
			4.2.5	车辆进出道闸、立体停车设施运行良好, 维修养护及时		
			4.2.6	机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象		
			4.2.7	停车场、库定时巡视检查, 高峰时进行车辆秩序引导		
			4.2.8	发现交通堵塞及时疏导, 发生交通事故及时报告有关部门		

4 公共秩序维护 (12分)	4.3 消防安全管理	3分	4.3.1	制定消防安全制度,消防安全操作规程,实行防火安全责任制,明确消防安全责任人	不符合扣1分		
			4.3.2	消防应急广播正常,随时可用			
			4.3.3	消防安全定期巡视检查,消防安全隐患及时整改		不符合每项扣0.5分	
			4.3.4	定期开展消防安全宣传,进行消防知识培训			
			4.3.5	消防演练每年不少于两次,积极动员业主及使用人参与			
5 环境管理服务 (8分)	5.1 保洁服务	4分	5.1.1	制定符合项目特点的保洁服务方案	不符合每项扣0.5分		
			5.1.2	保洁人员配置合理,责任区域明确			
			5.1.3	制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准			
			5.1.4	垃圾实行分类管理,工业废料及医疗垃圾等严格按照有关规定处理			
			5.1.5	保洁设施设备配置合理,工具台账完善,定期对保洁设施设备进行卫生消毒			
			5.1.6	管理区域内道路、绿地、停车场等公共场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物;			
			5.1.7	及时清理公共场地、道路的积雪、积水,物业共用部位及共用设施设备保持清洁			
			5.1.8	防治鼠害、虫害等有计划,有措施,有记录			

5 环境管理服务(8分)	5.2 绿化养护管理	4分	5.2.1	绿化养护人员配置合理，责任区域明确，制定并落实绿化养护计划	不符合扣2分	
			5.2.2	绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善，醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理	不符合每项扣0.5分	
			5.2.3	定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象		
			5.2.4	绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品		
			5.2.5	室内租摆绿植定期养护、适时更换		
6 创新服务与业主评价(12分)	6.1 服务创新	5分	6.1.1	建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作	不符合每项扣1分	
			6.1.2	建立并运行服务质量管理控制系统，运用先进管理工具实施物业服务全过程管控		
			6.1.3	制定并实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放		
			6.1.4	根据本项目的特点和物业服务合同的约定，制定并实施符合公共活动需要的便捷高效的安全、保密和防干扰制度，最大限度地满足客户的需求		
			6.1.5	建立并推行新型服务模式，通过提供物业资产经营管理服务以及会议接待服务、后勤配套服务等方式，最大限度地实现客户的价值		
	6.2 收费服务与经营	2分	6.2.1	物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况	不符合每项扣1分	
			6.2.2	利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收支情况		

6 创新服务 与业主评价 (12分)	6.3 客户 满意	5分	6.3.1	针对业主、租户、使用人、访客等不同的客户群体分别制定并实施不同的服务、沟通和评价	不符合每项 扣1分	
			6.3.2	每年至少开展一次客户满意率调查，具备条件的，可邀请第三方机构开展客户满意度测评		
			6.3.3	客户满意率应达90%以上		
			6.3.4	满意率调查和满意度测评内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定		
			6.3.5	调查和测评结果有书面报告并向客户公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向客户公示		
7 加分项 (2分)	7.1 党建 工作	1分	7.1.1	严格按照规定在所服务的项目上建立中国共产党基层组织，并积极开展活动，广泛宣传党建政策	符合加1分	
	7.2 诚信 自律	1分	7.2.1	积极配合行业主管部门、行业协会建立信用体系，在所服务的项目中宣传诚信文化和诚信案例	符合加1分	

附件 2

四川省物业服务品牌项目申报（复评）表

企业名称					
项目名称					
地 址					
申报类型	<input type="checkbox"/> 申报 2019 年度四川省物业服务品牌项目复评 <input type="checkbox"/> 申报 2022 年度四川省物业服务品牌项目评定				
项目类型		总建筑面积		容积率	
竣工时间		绿地率		停车位（个）	
入住率		业委会成立时间		总户数	
联系人		联系方式		联系邮箱	
项 目 概 述	介绍亮点、优势及所获荣誉等				

申报企业意见	<p style="text-align: right;">(公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
初审意见	<p style="text-align: right;">(公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>