附件：

北京市居住小区物业服务综合评价指引

(征求意见稿)

北京市住房和城乡建设委员会

说 明

《北京市居住小区物业服务综合评价指引》由市住建委统一制定并完善，自2018年起由区房屋行政管理部门按年度组织实施。居住小区物业服务综合评价实行百分制，评价指标分为业主评价、专业评价和管理评价三个部分。

业主评价部分（共50分）可以委托专业机构组织抽样调查。每个小区有效抽样的比例不低于10%，且数量不低于50份，按照平均值确定评价结果。

专业评价部分（共30分）由两名及以上行业专家分别独立打分，按照平均值确定评价结果。

管理评价部分（共20分）由区房屋行政管理部门会同属地街道（乡镇）打分，其中既定指标10分，其余10分由区房屋行政管理部门自行设定分项指标，并会同属地街道（乡镇）予以评价。

**第一部分 业主（居民）评价**

时间： 年 月 日 点

居住小区名称：

物业公司名称：

访问员姓名：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **被访者信息** | | |
| **序号** | **基本信息** | **选项内容** |
| 1 | 性 别 | * 男 □ 女 |
| 2 | 年 龄 | □ 29岁以下 □ 30—39岁  □ 40—49岁 □ 50—60岁  □ 60岁以上 |
| 3 | 居住楼栋编号 |  |
| 4 | 入住小区时间 | * 6个月以内 □6个月至１年 * 1－2年 □2年以上 |
| 5 | 家庭常住人口 | 人 |
| 6 | 身份 | □业主 □居民 □承租人 □其他 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| 1 | 物业保安、保洁、客服等人员仪容仪表情况 | □仪容仪表良好  □部分仪容仪表不佳  □普遍仪容仪表不佳  □不清楚 | 1  0.6  0.2  0.6 | 1 |
| 2 | 物业值班电话畅通情况 | □保持畅通  □偶尔无法接通  □经常无法接通  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.6 | 2 |
| 3 | 公示物业服务标准、物业收费标准、物业企业和项目负责人信息 | □全部公示  □部分公示  □未公示  □不清楚 | 1  0.6  0  0.6 | 1 |
| 4 | 公示上一年物业费收支情况 | □已公示  □未公示  □不清楚 | 2  0  1.2 | 2 |
| 5 | 上一次收取物业费是否开具正规发票 | □开具发票  □未开发票  □不清楚 | 1  0  0.6 | 1 |
| 6 | 小区出入口保安值守情况 | □始终有人值守  □偶尔无人值守  □始终无人值守  □不清楚 | 3  1.8  0.6  1.8 | 3 |
| 7 | 小区内保安巡逻情况 | □经常巡逻  □偶尔巡逻  □从不巡逻  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 8 | 小区内机动车停放管理情况 | □始终整齐有序  □偶尔无序停放  □始终无序停放  □不清楚 | 1  0.6  0.2  0.6 | 1 |
| 9 | 小区内自行车停放管理情况 | □始终整齐有序  □偶尔无序停放  □始终无序停放  □不清楚 | 1  0.6  0.2  0.6 | 1 |
| 10 | 小区室外公共区域卫生情况 | □保持整洁  □较为整洁  □脏乱  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 11 | 楼道、楼梯间、电梯轿厢内卫生情况 | □保持整洁  □较为整洁  □一般  □脏乱  □不清楚 | 2  1.6  1.2  0  1.2 | 2 |
| 12 | 楼道、楼梯间杂物堆积情况 | □未见杂物堆积  □少量杂物堆积  □大量杂物堆积  □不清楚 | 3  1.8  0.6  1.8 | 3 |
| 13 | 雨雪天气道路及时清扫情况 | □清扫及时  □偶尔清扫不及时  □未见清扫  □不清楚 | 1  0.6  0  0.6 | 1 |
| 14 | 生活垃圾清运分类收集 | □是  □否 | 1  0 | 1 |
| 15 | 生活垃圾清运是否及时 | □是  □否 | 1  0 | 1 |
| 16 | 消杀鼠患、蚊蝇情况 | □定期消杀  □偶尔消杀  □未见消杀  □不清楚 | 1  0.6  0  0.6 | 1 |
| 17 | 小区内装修管理情况 | □无装修扰民情况  □偶有装修扰民情况  □经常出现装修扰民情况  □不清楚 | 3  1.8  0.6  1.8 | 3 |
| 18 | 装修垃圾是否集中堆放 | □装修垃圾集中堆放  □装修垃圾分散堆放  □不清楚 | 1  0  0.6 | 1 |
| 19 | 装修垃圾清运情况 | □及时清运  □清运周期较长  □装修垃圾无人清运  □不清楚 | 2  1.2  0  1.2 | 2 |
| 20 | 电梯运行情况 | □正常  □偶尔出现故障  □有电梯因故障停用  □不清楚（无电梯） | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 21 | 供水情况 | □正常使用  □偶尔影响使用  □经常影响使用  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 22 | 供电情况 | □正常使用  □偶尔影响使用  □经常影响使用  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 23 | 小区内路灯、楼道、楼梯间照明设备维护情况 | □未发现损坏  □偶尔发现损坏  □经常出现损坏  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 24 | 门禁及对讲设施维护情况 | □正常使用  □偶尔损坏  □经常损坏  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 25 | 小区内机动车道、人行步道维护情况 | □无破损  □少量损坏  □多处破损  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 26 | 公共区域绿化养护情况 | □绿化养护较好  □绿化养护一般  □绿化养护较差  □不清楚 | 2  1.2  0.5  1.2 | 2 |
| 27 | 您对物业公司上一年服务的总体评价是 | □非常满意  □较好  □一般  □不满意  □非常不满意 | 5  4  3  1  0 | 5 |
| 该部分得分合计 | | |  | 50 |

**第二部分 专业评价**

1. **内业管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| 1 | 检查上一年安全生产责任制落实情况 | □已落实  □部分落实  □未落实 | 1  0.5  0 | 1 |
| 2 | 检查上一年落实消防安全责任的情况 | □已落实  □部分落实  □未落实 | 1  0.5  0 | 1 |
| 3 | 检查上一年防雷设施检测情况 | □有检测且合格  □有检测但不合格  □未检测 | 1  0.5  0 | 1 |
| 4 | 检查上一年公众责任保险参保情况 | □已参保  □未参保 | 0.5  0 | 0.5 |
| 5 | 抽查房屋及共用设施设备档案 | □完整  □不完整  □无档案 | 1  0.5  0 | 1 |
| 6 | 抽查共用设施设备运行、维护记录 | □完整  □有部分记录  □无记录 | 1  0.5  0 | 1 |
| 7 | 抽查业主装修档案管理情况 | □完整  □不完整  □无档案 | 1  0.5  0 | 1 |
| 8 | 抽查外来车辆和外来人员登记记录 | □完整  □有部分记录  □无记录 | 1  0.5  0 | 1 |
| 9 | 检查专项维修资金台账 | □已建立  □未建立 | 0.5  0 | 0.5 |
| 该部分得分合计 | | |  | 8 |

**二、设施管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| **10** | 抽查电梯使用标志 | □有效期内  □超过有效期 | 0.5  0 | 0.5 |
| 11 | 抽查电梯轿厢内照明、通风等设备维护情况 | □运行正常  □部分损坏 | 0.5  0 | 0.5 |
| 12 | 抽查轿厢内设置紧急报警装置或救援电话 | □已设置且报警有效  □已设置但报警无效  □未设立 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 13 | 抽查电梯机房内设施设备维护情况 | □维护到位  □部分维护到位  □存在安全隐患 | 1  0.6  0 | 1 |
| 14 | 检查电梯维保单位和作业人员资质情况 | □全部资质有效  □部分资质有效  □无资质 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 15 | 检查消控中心人员持证上岗情况 | □全部持证  □部分持证  □全部无证 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 16 | 检查消防主机和公共区域内报警装置运行情况 | □运行正常  □部分故障  □未运行 | 1  0.6  0 | 1 |
| 17 | 抽查消防栓情况 | □齐全完好  □部分缺失或损坏  □全部损坏 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 18 | 抽查灭火器情况 | □全部有效  □部分有效  □全部过期 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 19 | 抽查消防通道、疏散通道情况 | □畅通  □部分堵塞  □全部堵塞 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 20 | 抽查消防应急照明运行情况 | □运行正常  □部分故障  □未运行 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 21 | 抽查外保温警示标识设置情况 | □全部设置  □部分设置  □未设置 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 22 | 抽查安防主机、门禁、道闸等运行情况 | □运行正常  □部分故障  □未运行 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 23 | 抽查供水设施设备运行维护情况 | □维护情况良好  □维护情况一般  □维护情况较差  □存在安全隐患 | 1  0.6  0.2  0 | 1 |
| 24 | 检查卫生许可证、水质化验报告、人员健康证情况 | □全部有效  □部分有效  □无证或无报告 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 25 | 检查生活水箱上锁情况 | □已上锁  □未上锁 | 0.5  0 | 0.5 |
| 26 | 抽查排水设施设备运行维护情况 | □运行正常  □部分故障  □不能运行 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 27 | 抽查配电室绝缘、防鼠设施布设情况 | □齐全有效  □部分有效  □未布设 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 28 | 抽查配电柜、控制柜、配电箱及线路运行及维护情况 | □已维护且运行正常  □部分维护但运行正常  □无维护  □设备故障 | 0.5  0.3  0.1  0 | 0.5 |
| 29 | 抽查电表箱、配电盘（柜）设置短路、过负荷、漏电保护装置的配置情况 | □全部配置  □部分配置  □未配置 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |
| 30 | 检查配电室人员值守及持证上岗情况 | □全部持证  □部分持证  □全部无证 | 0.5  0.3  0 | 0.5 |

**三、公共区域管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| 31 | 检查内部道路维护情况 | □良好  □较好  □一般  □较差  □极差 | 1  0．8  0．6  0．2  0 | 1 |
| 32 | 检查绿化维护养护情况 | □良好  □较好  □一般  □较差  □极差 | 1  0．8  0．6  1．2  0 | 1 |
| 33 | 抽查屋面设施、护栏维护情况 | □良好  □较好  □一般  □较差  □极差 | 1  0．8  0．6  0．2  0 | 1 |
| 34 | 抽查小区内自行车、共享单车停放管理情况 | □良好  □较好  □一般  □较差  □极差 | 1  0．8  0．6  0．2  0 | 1 |
| 35 | 抽查公共区域保洁情况 | □良好  □较好  □一般  □较差  □极差 | 1  0．8  0．6  0．2  0 | 1 |
| 36 | 抽查生活垃圾分类管理情况 | □良好  □较好  □一般  □较差  □极差 | 1  0．8  0．6  0．2  0 | 1 |

**四、有限空间管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分项结果** | **分项得分** | **分值** |
| 37 | 抽查有限空间警示标识设置情况 | □设立  □部分设立  □设立但不规范  □未设立 | 1  0．6  0．2  0 | 1 |
| 38 | 抽查通风、检测、防护、照明等安全防护设施和个人防护用品的配置情况 | □配置齐全  □部分配置  □未配置 | 1  0．6  0 | 1 |
| 39 | 检查上一年与承包单位安全生产协议的签订情况 | □已签订且内容完整  □已签订但内容不完整  □未签订 | 1  0．6  0 | 1 |
| 40 | 检查上一年有限空间事故应急救援演练记录 | □有完整记录  □有部分  □无记录 | 1  0．6  0 | 1 |

**第三部分 管理部门评价**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分项内容** | **分项得分** | **分值** |
| 1 | 履行安全生产责任情况 | □3 □2.5 □2 □1.8 □1□0 | 3 |
| 2 | 配合信访、投诉解决情况 | □3 □2.5 □2 □1.8 □1□0 | 3 |
| 3 | 配合电动汽车充电桩安装情况 | □2 □1.5 □1.2 □0.5 □0 | 2 |
| 4 | 配合光纤改造及宽带接入情况 | □2 □1.5 □1.2 □0.5 □0 | 2 |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |

综 合 评 价 结 果

|  |  |
| --- | --- |
| 业主评价 |  |
| 专业评价 |  |
| 管理评价 |  |
| 总分 |  |

评价时间：