

胜利油田玉山物业管理有限公司文件

胜利玉山发〔2024〕3号

关于印发《胜利油田玉山物业管理有限公司 物业服务质量考核办法及细则 (2024版)》的通知

各事业部、分公司、子公司、项目部，机关各部门：

现将《胜利油田玉山物业管理有限公司物业服务质量考核办法及细则（2024版）》印发给你们，请各单位认真宣贯落实。

胜利油田玉山物业管理有限公司

2024年3月21日



胜利油田玉山物业管理有限公司

物业服务质量考核办法及细则

(2024版)

一、总则

为了提升物业服务质量,建立具有导向性、针对性和科学性的物业服务质量考核体系,促进物业服务质量全面提升,持续提升业主服务满意度,特制定本办法。

(一) 考核原则

遵循全面客观、公平公正、科学合理的考核原则。

(二) 考核范围

胜利油田玉山物业管理有限公司(以下简称公司)所承揽物业服务业务(项目)。

二、组织机构与职责

(一) 物业服务质量考核领导小组

组 长：马先光

副组长：刘迎军

成 员：刘金营 王兆俊 杨凤敏 翟俊伟 王 艳 杨 红
赵 娜 徐海娜 王丽锋 曹国霞 倪秀梅 马忠领
齐桂红

考核领导小组办公室设在公司生产管理部,刘迎军同志兼任

办公室主任。

（二）考核领导小组职责

负责研究审定物业服务质量考核方案和奖惩方案，研究解决服务质量考核管理各项重大问题。

（三）考核领导小组办公室职责

负责制订物业服务质量考核方案并组织实施，考核结果上报考核领导小组审核。

三、考核内容与方式

物业服务质量考核内容包括：事业部内部服务质量管理体系考核；小区物业线下服务质量考核；小区物业线上服务质量考核。

（一）内部管理体系考核

考核领导小组委托第三方机构（督查保障中心），按照《事业部内部服务质量管理体系考核细则》进行考核，并将考核结果按时反馈考核领导小组办公室。

（二）小区物业线下服务质量考核

考核领导小组委托第三方机构（督查保障中心）根据《小区物业线下服务质量考核细则》，结合当月工作重点进行考核，并将考核结果按时反馈考核领导小组办公室。

（三）小区物业线上服务质量考核

由生产管理部按照《小区物业线上服务质量考核细则》考核。

四、考核规则

（一）考核周期

考核领导小组办公室对玉山物业管理有限公司所有事业部（分公司）每月进行一次综合考核，月底前形成考核报告，并上报考核领导小组，季度奖惩兑现。

（二）计分方式

综合考核得分=物业服务质量考核实际得分+业绩考核。

1.物业服务质量考核实际得分（满分 1000 分）=事业部内部服务质量管理体系考核细则（满分 400 分）+小区物业线下服务质量考核（满分 300 分）+小区物业线上服务质量考核（满分 300 分）。

2.业绩考核

经考核领导小组认定，对促进公司物业服务质量提升做出贡献的事业部（分公司）予以当月加分，对因物业服务质量问题给公司造成不良影响的事业部（分公司）予以当月扣分。

（1）加分项

①业主报修或反映问题后，物业工作人员及时主动落实现场解决问题，得到业主表扬的（以平台工单和业主来电、来信为标准），并且经考核小组认定为优秀案例的，每次加 2 分。

②鼓励各事业部（分公司）向广大业主积极推广 440 服务电话的应用。每月度各事业部（分公司）在 440 生产运行管理平台有关维修、建议投诉等来电业务量，按照百户工单率计算的得数，

就作为所加分数。

③对较好完成与物业服务质量有关检查、考核、观摩等活动的事业部（分公司），经本单位申请且考核小组认定的予以加分。县（区）、业务处室规模的加5分/次；市、局级（含）以上规模的加10分/次。

（2）扣分项

①因迎接上级部门检查、考核等活动组织不当，给公司造成负面影响的事业部（分公司）予以扣分。县（区）、业务处室规模的扣5分/次；市、局级（含）以上规模的扣10分/次。由于事业部（分公司）服务质量原因给业主造成重大损失、被上级部门追责或新闻媒体曝光的事件，经考核领导小组认定的有效投诉，扣100分/次。

②日常物业服务质量督导考核。因现场管理与服务工作不到位的事事业部（分公司），问题矛盾比较突出的，形成《日常物业服务质量督查问题整改通知单》，限定时限整改反馈，在生产例会上通报，当月考核每项问题扣2分；对于已下发《日常物业服务质量督查问题整改通知单》的事业部（分公司），在整改时限过后，经核实依然未整改或整改不彻底的，经考核领导小组认定为《差评案例》，在生产例会上通报批评，涉事单位经理作检查，当月考核每项问题扣5分。

五、特别激励与要求

1.设立进步最快奖。对于较前一考核周期名次前进 10 名及以上的事业部（分公司）奖励 5000 元。

2.连续三次及以上物业服务质量考核排名最后一名或发生严重物业服务质量问题的事业部（分公司），要认真开展问题剖析，找出问题根源，制定有效整改措施，并在公司生产例会做出情况说明。

六、其它

1.本办法解释权归玉山物业管理有限公司考核领导小组。

2.本办法自印发之日起试行。

附件：1.事业部内部服务质量管理体系考核细则

附件：2.小区物业线上服务质量考核细则

附件：3.小区物业线下服务质量考核细则

附件 1

事业部内部服务质量管理体系考核细则

序号	项目	要素	考核内容及要求	分值	考核标准	
1	内部服务质量考核	事业部及项目未建立内部服务质量考核制度的，扣 260 分。				
2		考核制度	事业部编制包含所有服务项目适用的服务质量考核制度。内容要全面，制度要合理，具有可操作性。	20	1、考核内容及项点要全面，包括日常服务现场及资料、按照节点应完成生产运行方面的各项工作，每个考核周期要覆盖全部小区，考核内容漏项、未做到小区全覆盖的扣 5 分/项； 2、考核制度应合理可操作，考核数据应量化，坚持“公开、公平、公正”原则，确保过程实施及奖惩兑现，发现存在问题应立即组织整改，未及时整改的扣 10 分/次。	
3		检查	事业部对所有小区按考核内容每月全覆盖检查 1 次，项目对所负责的区域每月 15 日前、后各检查 1 次。	80	1、未检查或不能提供相关检查资料的该项不得分，扣 80 分； 2、检查资料内容详实、填写规范（建立统一的检查表格及问题图片模板），填写缺项、漏项或不规范扣 2 分/项； 3、检查内容按照考核制度要求覆盖项目，未达到要求的 5 分/项； 4、检查应符合考核制度要求频次，未达到要求的扣 10 分/项。	
4		问题整改、复查	对各类服务质量问题落实到人进行全部整改、复查，并建立整改、复查台账。对检查问题能及时整改的及时处理，不能及时整改的问题，要继续跟进并留存记录。	80	1、问题未整改、复查的该项不得分，扣 80 分； 2、及时对上级考核检查督导问题进行整改、复查。漏项扣 2 分/项； 3、对内部查出的问题要及时整改并复查，整改、复查不全面的扣 2 分/项； 4、对整改有难度的问题，要继续跟进并留存记录，缺一项扣 3 分； 5、未能及时整改的，说明原因及采取措施、整改时限。缺项扣 3 分/项。	

5		奖惩兑现	按照考核制度考核内容进行奖惩兑现。考核兑现到业务外包、承揽单位或个人。	80	1、未进行奖惩兑现的该项不得分，扣80分； 2、奖惩应在当期奖惩兑现中体现，不符合要求的每次扣5分； 3、未按照考核制度、内容、标准进行奖惩兑现的，每次扣10分； 4、奖惩范围未覆盖外包单位或职工个人的，每项扣2分。
6	项目经理『接待日』与业主恳谈会	开展周期	事业部以小区为单位，项目经理“接待日”或业主恳谈会综合开展至少1次/月。	100	按时、半年全覆盖召开，未按时或半年未全覆盖的，扣10分/项。
7		内容要求	邀请有关属地政府部门、业委会、业主代表等人员参加，活动内容真实有效，资料完整。		要留存水印相机图片及相关活动记录，内容不全的扣5分/项。
8		活动总结	活动结束后，应对本次活动问题梳理、开展情况等书面总结。		未进行活动总结、问题梳理等工作的扣5分/项。
9		问题解决	“接待日”或恳谈会上提出的问题，做好解释说明，按照约定及时处理。问题处理完毕后，应在2个工作日之内向与会有关人员反馈。		问题解决不符合相关要求的扣5分/项。
10		资料保存	事业部、项目要按照年度、月度以及不同层次单位、部门的检查考核，保存相应电子或纸质资料。	10	未按照要求保存管理及服务资料的扣2分/项。
11		第三方评价	属地街道或社区对事业部服务小区服务质量的综合评价考核。	30	满意度100%为基准零分，每降低0.1%，扣0.1分，扣分上限30分。

服务质量满意度综合评价表

被评价事业部（小区）：

日期： 年 月 日

序号	评价项目	分值 (%)	得分 (%)
1	小区环境卫生管理	10—20	
2	小区公共秩序维护	10—20	
3	小区设备设施管理	10—20	
4	小区绿化管养	10—20	
5	小区文明建设等活动参与情况、日常工作沟通配合情况	10—20	
6	合 计	100	
意见或建议：			

评价部门：（盖章）

感谢您的评价！

附件 2

小区物业线上服务质量考核细则

序号	考核类别	考核项目	考核标准	扣分
1	通用类	人员安排	事业部（分公司）未及时在平台安排维修人员	1分/人次
2		基础数据	生产运行平台小区基础数据、一区一策、通讯录等相关数据不准确、更新不及时	1分/项
3		服务规范	未着全身工服	1分/次
4			未着鞋套(入户维修)	1分/次
5			文明用语沟通	1分/次
6		服务意识 服务态度	上门服务未带相关工具	2分/次
7			服务态度不端正、服务意识不强、服务不到位、存在推诿现象	6分/次
8		工单反馈	特殊工单备注不清楚	1分/项
9		暂停工单	暂停工单无备注原因或原因备注不清楚	1分/项
10		办结时限	在规定时限内未及时完工的	1分/项
11		完工情况	工单进度与实际不相符	1分/项
12		完工清理	未做到工完料净场地清	1分/项
13	入户报修	工单签收	工单签收超过1小时的	1分/项
14		维修时限	室内维修要当天及时完工，未完工工单未备注原因的	1分/项

15		居民自处	自处工单未备注合理原因的	1分/项
16		电话响应	未执行电话响应制度的（工单接收后10分钟内与居民电话沟通维修事宜）	2分/项
17		收据使用	现金支付未使用玉山物业统一收据的	1分/项
18		维修质量	业主来电或回访中了解维修质量不合格，造成返工的	1分/项
19	公共设施 维修	路灯时间调整	居民反映小区路灯未按季节及时调整亮灯时间的（3人以上反映同一小区）	1分/项
20		工单签收	当日17:00前工单未及时签收	1分/项
21			存在安全隐患工单电话提醒后未及时签收的	1分/项
22		紧急工单	整个单元楼道灯不亮、污水井外溢、墙皮脱落等存在安全隐患的工单处理不及时	2分/项
23			存在安全隐患的工单（检查井盖损坏、窗台酥裂、墙皮开裂脱落等）未及时设置安全警示的	2分/项
24		维修时限	在规定时限内未及时完工，并未备注合理原因的	1分/项
25			业主来电或回访中反映出维修过但未修好	1分/项
26			路灯、庭院灯、景观灯超过10天未完工的工单（6盏及以上）	1分/项
27			路灯、庭院灯、景观灯超过15天未完工的工单（5盏内）	1分/项
28	四保外维修工单	工单签收	工单签收超过24小时的	1分/项
29	（符合住宅专项维修资金范围的）	现场查看	工单签收后2日内未上门查看的，查看后未将现场信息录入平台的	1分/项
30		维修进展	符合住宅专项资金条件，未开展工作流程的	2分/项
31	平台投诉	工单处理人	未安排专人负责工单处理	1分/项

32		工单签收	17:00 前工单当天签收（节假日、周末除外）	1分/项
33		工单办结	保洁工单、存在安全隐患工单当天办结（特殊情况备注原因）	2分/项
34			其它诉求工单要3日内办结（特殊工单备注原因）	2分/项
35		工单质量	反馈结果描述语句不规范，不详细，过于简单	1分/项
36			回访中业主不满意，反映整改不到位、不及时	2分/项
37			符合动用住宅专项维修资金的工单，未与业主沟通解释到位导致投诉的	2分/项
38			符合住宅专项维修资金的工单，未按照流程积极配合业主进行申请的	4分/项
39			工单处理结果存在敷衍、应付，反馈信息不属实的	5分/项
40		服务质量	相同问题反映3次及以上未及时处理的	5分/项
41			平台投诉工单因处置不当，导致投诉升级到市长热线的	5分/项
42		有效投诉	因工作人员服务态度差、服务意识弱导致的投诉	10分/项
43			居民反映强烈的投诉工单经现场落实属实的界定为有效投诉（四保范围内）	10分/项
44	市长热线等渠道投诉工单	工单处理人	没有按照要求安排专人负责工单处理	2分/项
45		工单办结	当日工单未按照要求15点前反馈处理结果的（特殊工单需特殊申请）	2分/项
46		工单质量	反馈结果描述语句不规范，未按照区资产平台要求进行答复的	2分/项
47			未与业主沟通交流的（无电话和地址工单除外）	2分/项
48			符合动用住宅专项维修资金的工单，未与业主沟通解释到位的	2分/项

49			符合住宅专项维修资金的工单，未按照流程积极配合业主进行申请的	2分/项
50			工单处理结果存在敷衍、应付，工单答复前后不一致的	2分/项
51			特殊驳回工单经生产管理部现场落实，工单答复不属实的	5分/项
52		服务质量	3人以上反映的同一问题	2分/项
53			公共设施多次反映未及时处理的	2分/项
54			因事业部处置不当形成二次投诉的	5分/项
55		有效投诉	由于处置不恰当导致地方政府现场督办的工单，界定为有效投诉	10分/项
56			因工作人员服务态度差、服务意识弱导致的投诉；突出投诉工单经现场落实属实的界定为有效投诉	

说明：440 综合服务平台考核赋分共计 300 分，结合工单实际扣分和加分进行核加减，得出各事业部考核成绩。

小区物业线上服务质量考核细则

序号	维修类别	维修项目	时限（天）	备注	
1	室内维修	业主室内所有的报修项目	当天	如有特殊情况需向业主做好解释，并在工单备注原因，实时跟进工单进度至完工。无备注工单扣1分	
2	公共报修	楼道灯	1天（正常）		
3			7天（特殊情况）		
4			1天	整个单元楼道灯不亮	
5		路灯、庭院灯、景观灯	1天（整个小区）	电缆故障除外	
6			15天（5盏内）	就近小区可汇总集中维修	
7			10天内（6盏及以上）	就近小区可汇总集中维修	
8		检查井、雨水篦子、沟盖板	2天（现货）	当天需及时到现场做好安全警示并在工单备注，未做安全警示的扣2分	
9			15天（定制）		
10			30天（更换成套）		
11		通讯井盖	积极协调相关单位，做好现场安全警示		
12		小区电动门、起落杆	2天（一般故障）	与业主做好沟通和解释	
13			7天（更换配件等故障）		

14	局部管网 疏通清淤	3-15 天	当天查看现场定方案，并及时与业主进行沟通交流施工方案，并及时组织施工
15	公厕照明 及冲水设 施	1 天（照明）	特殊情况需备注合理原因
16		7 天（冲水设施）	
17	室外污水 管道堵塞	当天	特殊情况无法通开需备注合理原因，并向业主做好解释
18	室外污水 管线更换	20 天	走维修专项资金流程除外
19	零星花砖 地面、路 面、路沿石 维修	3 天	5 平方之内，特殊情况需备注说明。（需及时做好安全警示）
20	楼宇门	2 天（小修）	如闭门器调试、门锁调试等
21			需申请维修专项资金或均摊费用的，工单未做任何备注、无任何进展扣 1 分
22	楼道天窗	3 天（现货）	及时落实现场，关闭天窗当天完成
23		15 天（定制）	工单进展要备注清楚
24	楼道玻璃	3 天（现货）	及时落实现场，做好现场清理和隐患排查
25		10 天（定制）	
26	落雨管	5 天内落实现场解释维修流程	及时落实现场，向业主做好解释，需走住宅专项维修资金的及时协助业主办理

27	窗台酥裂、 墙皮开裂	当天 (查看并做警示)	1.当天做好现场查看和安全隐患排查和警示 2.将现场查看信息反馈平台,向业主做好沟通解释 3.备注维修专项资金使用情况和进展
28	房顶漏雨、 墙体渗雨	2天 (查看并做警示)	1.2日内做好现场查看和安全隐患排查和警示 2.将现场查看信息反馈平台,向业主做好沟通解释 3.备注维修专项资金使用情况和进展
29	其它维修项目	除以上报修项目外的其他公共设施维修工单未完工,并未备注合理原因的	

说明:

- 1、维修时限1天指从受理报修开始24小时内。
- 2、表中未列明公共设施项目的维修时限:小修3天,大修7天。

附件 3

小区物业线下服务质量考核细则

序号	考核项目	考核内容及要求	考核标准	
1	保洁	清洁卫生实行责任制，明确清洁人员责任范围。	保洁人员未穿戴劳保用品扣 1 分；未划分保洁承包区扣 1 分。	
2		垃圾日产日清，道路、花砖地面清扫后无生活垃圾、宠物粪便、杂草；定期进行卫生消毒灭杀，及时更换毒饵。	目视保洁区域内，各类垃圾、废弃物发现 1 处扣 1 分；毒饵站未更换毒饵扣 1 分。	
3		果皮箱干净整洁、无外溢垃圾。	一项不达标扣 1 分。	
4		对乱摆乱放杂物进行清理。	公共区域摆放各类废弃物未及时清理，1 处扣 1 分。	
5		小区内水景水面无明显漂浮物，岸坡整洁完好。	水景表面有明显漂浮生活垃圾，扣 1 分。	
6		降雪 3-5 天内小区门口、主要道路、单元门口积雪清扫完；雨天应保证雨排畅通。	积雪仍未清理；雨天过后 2 天主要路面有大面积积水；1 处扣 1 分。	
7		绿化带目视无杂物，秋冬季节或落叶较多季节增加保洁次数。	目视保洁区域内，各类垃圾、废弃物发现 1 处扣 1 分	
8		各类休闲、健身娱乐设施、标识宣传牌、信报箱目视干净。	一项不达标扣 1 分。	
9		楼道管理	每周一扫一拖；保持清洁。	现场检查及检查记录，一项不达标扣 1 分。
10			楼道地面、墙面等干净整洁，无蜘蛛网、无明显灰尘。	一项不达标扣 1 分。
11			楼道扶手、栏杆；各类管线、电表、通讯箱、消防栓；灯罩、报袋干净整洁，无明显灰尘。	一项不达标扣 1 分。
12			楼道公共门窗、玻璃、窗台、纱窗干净整洁，无明显灰尘。	一项不达标扣 1 分。

13		电梯轿厢及层门干净整洁，无明显灰尘。	一项不达标扣1分。	
14		楼道单元牌、门牌及逃生等标示牌干净整洁，无明显灰尘。	一项不达标扣1分。	
15		各类广告、反宣传品清理干净。	清理不干净，发现1处扣1分，反宣品1处扣1分	
16		楼道、楼顶、露台、雨搭、集水口无杂物、无乱摆乱放现象。	发现1处扣1分。	
17		楼宇、住户防盗门、逃生门做到干净整洁；无拴、拉和人为阻闭现象。	有拴、拉和人为阻闭现象，标牌有缺失和明显污渍的，发现1处扣1分。	
18		对楼顶、楼道、地下室违建及时劝阻。	发现1处扣1分。	
19		宣传、劝阻居民不在楼道、疏散通道、安全出口等公共区域停放电动车或为电动车充电。	发现1处不合格扣1分。楼道电动车充电1处扣3分。	
20		夏季消杀，无蚊蝇滋生。	发现1处不合格扣1分。	
21	垃圾桶 垃圾台 管理	垃圾台各桶摆放整齐，分类标识完整、桶盖保持关闭。	摆放不整齐扣1分，垃圾桶开盖扣1分。	
22		垃圾分类亭、垃圾桶外表保持清洁，垃圾桶无损坏。	有污渍，1个垃圾台扣5分；垃圾桶损坏，1个垃圾台扣1分。	
23		垃圾桶每年5月-9月每周三彻底清洗1次，其它月份每月第一周周三彻底清洗1次；保持里外干净，盖、沿、缝、轮清洁到位。	1个垃圾台扣1分。	
24		桶内垃圾不溢出桶外。	1个垃圾台扣1分。	
25		垃圾台干净整洁，垃圾桶周边无散落垃圾、积水；垃圾桶（台）无明显异味。	1个垃圾台扣1分。	
26		夏季根据需要消杀，垃圾桶周边无明显蚊蝇滋生。	1个垃圾台扣1分。	
27		公厕管理	公厕标志醒目，指向准确，标识牌完好整洁。	1个公厕扣1分。

28			目视地面、便池干净整洁，无明显异味。	地面、便池存在问题，1处扣1分；有刺鼻气味扣1分。	
29			每年5-9月每日进行消杀。	有明显蚊蝇扣1分。	
30			门窗、纱窗、照明、冲水阀、供水等设施整洁完好。	1处扣1分。	
31		雨污排 管理	雨污水管道、井盖保持完好，无建筑物占压，排水通畅，无淤堵、外溢，设施如有损坏及时修复。	发现1处扣1分。	
32			化粪池、雨排井、收水口、检查井等处清理及时，无明显垃圾、堆积物。	1处未清理扣1分。	
33			做好雨污排设施的冬防保温工作，防止水泵或管线冻裂。	发现1处扣1分。	
34		基础管理	绿化总体布局合理，乔灌花草配置得当，有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，管理制度、档案、计划安排、培训资料、考核资料齐全规范。	无专业人员扣10分；基础资料缺项或不完善，1项扣1分。	
35	绿化	养护管理	补植	无成片绿地裸露现象，对绿篱、花灌木、行道树进行补植更新，缺株率小于3%；补植苗木品种、规格与原苗木基本一致，养护措施得当，存活率95%以上。重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。	成片绿地裸露，栽植品种、规格不一致，新植苗木土壤干裂，干径8cm以上的乔木未做支撑，1片绿地或1棵乔灌木扣1分；缺株率高于3%、存活率未达到95%，每下降1个百分点扣1分。
36			施肥与浇水	科学施肥，无肥害。	苗木长势弱、叶色异常或有肥害现象，1块绿地扣1分。
37			施肥与浇水	返青水、冬灌水浇透，在规定时间内完成；定期组织施肥；旱季绿地浇水及时，苗木无缺水枯萎现象；雨季排水及时。	未浇返青、冬灌水或没达到标准，1个小区扣1分；旱季苗木有缺水枯萎现象，1块绿地扣1分；未及时排出积水，1块绿地扣1分。

38	中耕、除草	中耕及时到位，土壤无板结、返碱、开裂现象，树盘安全距离规范；目视绿地内无杂草、爬蔓植物，无树藤缠绕现象。	土壤板结、返碱未划锄，1块绿地扣1分； 乔、灌、草混植区未做树盘、绿篱下无安全距离，1块绿地扣1分； 单株杂草超过20cm高或20株/m ² ，1块绿地扣1分； 有树藤缠绕，1块绿地扣1分。
39	修剪	乔、灌木修剪冠形自然、整齐美观，侧枝分布均匀，不影响车辆行人通行，与建筑、架空电线保持安全距离；无枯枝、病枝、断枝、下垂枝、萌蘖枝。	乔、灌木有碰头枝、有断枝未清理；萌蘖枝修剪不到位，1块绿地扣1分。
40		绿篱修剪,整齐划一、层次分明、造型美观；球形树及造型植物修剪造型美观整齐；造型植物枝叶紧密、圆整；月季夏季修剪及时剪除残花（果）、冬季修剪留壮枝15-20公分；龙爪槐修剪符合修剪技术要求。	不整齐，1块绿地扣1分。
41		及时清除草坪内杂草，草坪修剪及时、平整。	草坪高度超过15cm未修剪，修剪不平整，修剪过重低于4cm,1块草坪扣1分。草坪内杂草过多过高,修剪下的草屑未及时清理，1块绿地扣1分。
42		地被植物无明显倒伏，适当修剪复壮，目视无枯叶、残花。	地被植物成片倒伏未修剪，花杆干枯后未清理，1块绿地扣1分。
43		树木倒伏或劈裂，及时修剪、扶正，做好防护措施。	未及时修剪、扶正，1块绿地扣1分。
44		绿地内目视整洁，无白色垃圾、明显杂物、枯枝、落叶堆积，无焚烧现象。	目视范围内有明显杂物、枯枝、落叶堆积，有焚烧现象，1块绿地扣1分。
45	绿地清理	设有景观湖的，保持三季有水，湖面无漂浮物，水质良好，及时进行补水、每年清淤一次。	湖面有漂浮物，发现一处扣1分，湖内缺水一次扣5分。

46			对绿地内私栽乱种、堆放杂物、毁绿硬化、人为破坏植被、未在指定区域晾晒衣物等现象进行制止。	有私自栽种小于地径 3cm 的苗木，有侵占、破坏现象，1 块绿地扣 1 分。绿地内毁绿种菜超过 2 平方米扣 1 分。	
47		病虫害防治	病虫害防治及时，定期喷洒药物预防病虫害，无大面积危害。	食叶、刺吸害虫危害明显，超总量 3% 的，1 块绿地扣 1 分；白蛾网幕未剪除或有破网危害，超总量 1% 的，1 块绿地扣 1 分；蛀干害虫危害，树下有排泄物、树体有虫孔、超总量 2% 的，1 块绿地扣 1 分。	
48		冬防保温	入冬前对进入枯叶期草坪区域进行修剪，高度控制在 4-5cm 混植绿地做好安全距离。	未按要求修剪草坪，未恢复安全距离，1 块绿地扣 1 分。	
49	树木涂白均匀美观、高度一致、无污染地面现象。		涂白有遗漏、高度不一致，有明显污染地面情况，1 块绿地扣 1 分。		
50	对新栽苗木和易受冻害苗木入冬前采取风障、包干等防冻措施。		当年栽苗木和易冻害苗木未采取防寒措施，1 块绿地扣 1 分。		
51	封冻水完成后，及时关闭绿地供水总阀，有保温措施。		水阀池未保温，1 个阀池扣 1 分。		
52		绿化设施	绿地设施及硬质景观保持完好，无人为破坏现象；绿化浇水设施完好，无盗用绿化水现象。对稀有树木进行挂牌标识，注明名称和生长习性。	绿地设施及硬质景观等损坏一处，扣 1 分；有跑、冒、滴、漏，绿化水盗用现象，发现 1 处扣 1 分。	
53	维修	小区设施	室外照明设备	路灯、庭院灯、景观灯完好。	路灯、庭院灯、景观灯灯泡破损、缺失；灯罩损坏，1 处扣 1 分。
54				路灯亮灯率不低于 90%；不影响居民出行。	亮灯率每低 1 个百分点扣 1 分。
55				开停时间符合季节变化要求。	未及时调节时间 1 次扣 1 分。
56				接线规范，无安全隐患。	接线盒密闭不严或没有用螺丝固定；接线不规范，1 基灯扣 1 分。
57				灯杆垂直，无歪斜；护盖无缺失、灯臂无移位；灯头无晃动。	1 处扣 1 分。

58		楼道灯	灯座固定牢固、规范；灯口无破损；无乱接线现象。	1处扣1分。	
59		楼道灯	灯具故障及时修复。	报修后未及时维修，一次扣1分。	
60		其他设施	宣传栏、标识牌、信报箱、景观小品、健身器材等设施维修及时，保持整洁完好，无安全隐患或破损。	宣传栏、标识牌、信报箱、景观小品、健身器材等设施维修不及时，存在乱贴乱画，安全隐患或破损，1处扣1分。	
61	公共秩序维护	基本要求	值班人员统一着装，规范上岗。	值班人员着装不规范；有睡岗、脱岗、酒后上岗或工作期间做与工作无关的事，每发现1次扣1分。	
62			应急预案齐全，并定期进行演练。	每缺少1个应急预案，扣1分；每少演练1次，扣1分。	
63			值班记录、交接班记录等工作记录详实准确。	发现1处记录缺少，扣1分。	
64			实行门岗、巡逻、监控“三方”联动，发挥监控指挥作用。	未实行联动或通讯不畅通，发现1次扣1分。	
65			开展业务技能培训。	未开展培训，扣1分。	
66			提高事件发现率，发现突发事件及时上报。	突发事件上报不及时扣1分，未上报算2个问题。	
67			加强小区秩序维护管理，严格控制发案率。	发生1起可防性案件，扣1分。	
68			门岗	24小时坚守岗位，保持高度警惕，认真履行职责，严格落实小区进出车辆“一车一杆”。	擅自脱岗、睡岗、酒后上岗扣1分，未执行一车一杆扣1分。
69				车流、人流高峰期，门卫人员应室外立岗执勤，快速灵活处理机动车进出小区，避免进出小区车辆长时间堵塞道路。	大门口车辆拥堵，无人疏导，扣1分。
70				对损坏小区设施、设备等情况，门卫人员要及时向值班领导汇报，并对肇事车辆和人员留取影像资料，情节严重的要立即拨打110报警。	设施设备损坏无记录扣1分，突发事件处置不得当扣1分。
71	夜间值班室和大门口灯光保持常亮。	一项不达标扣1分。			

72		室内环境整洁；配备办公桌椅、值班制度及通讯、防暴、消防等装备、器材；物品摆放整齐有序。	每发现1个地方不干净，扣1分；每少配置1项物品，扣1分；摆放床、沙发及安装电视，扣1分。
73		小区大门、门禁按规定关闭。	一项不达标扣1分。
74		认真做好来客、来访登记和外来车辆的进出登记，对外出的车辆注意检查，防止业主车辆被盗。	一项不达标扣1分。小区内有禁止驶入车辆或未经允许流动商贩进入小区，扣1分。
75		保持门岗周围环境的整洁及设施完好，每天门卫交接班前，小区负责人要进行现场督导，确保各项管理规定落实到位。	大门口周围有乱停放车辆扣1分，大门周边环境脏乱扣1分，没有值班领导查岗记录扣1分。
76		严格执行有关规定，文明执勤，认真负责，服装整齐，仪容端庄，按时交接班，并做好交接班记录。	未及时处置、无记录每发现1项扣1分。
77	巡逻	按照规定的时间、路线、区域进行巡逻。	一项不达标扣1分。
78		巡逻时携带防护装备，警用器械、巡逻车整洁完好，无安全隐患。	一项不达标扣1分。
79		巡逻时每天应对小区内重点部位巡视。	每少1次巡视扣1分。
80		可疑情况按照预案处置及时，并有记录。	不及时、无记录每发现1项扣1分。
81	监控	监控室内卫生整洁，无乱摆乱放，无闲杂人员。	每发现1个地方不合格，扣1分。
82		监控室制度齐全，监控布点图准确有效。	每发现缺少1项或1处不合格，扣1分。
83		监控室要做到24小时值班，严禁脱岗、睡岗、酒后上岗，监控人员持证上岗，业务熟练。	监控人员对监控位置不熟悉或操作不熟练；未按规定巡视监控屏幕或发现问题未能及时处置、及时记录，每发现1项扣1分。

84	车辆管理	监控设施运行正常，定期对设备设施进行维护保养，及时修复损坏的探头。	监控设施未及时进行维护；损坏的监控探头未及时上报或已经上报无记录的，每项扣1分。	
85		对巡逻、门岗执勤情况进行有效监督、指挥调度。	未能对巡逻、门岗及时进行监督，每项扣1分。	
86		原始视频资料完整，值班记录、交接班记录真实规范。	视频资料有缺失或保存不合格，每项扣1分。记录不规范的每项扣1分。	
87		小区住户私家车档案健全，信息完整、准确。	无私家车档案扣1分。	
88		小区内车辆有序停放。	车辆停放混乱扣1分。	
89		小区道路交通标识清晰正确。	标识不规范、有损坏扣1分。	
90		一站式服务厅	管理制度、服务流程、收费标准健全，上墙公示。	制度、流程、收费标准不公示、不规范扣1分。
91			服务厅环境符合“5S”管理要求，不存放私人物品，不摆放过多装饰物。	环境不符合“5S”管理要求，存放私人物品，装饰物过多，扣1分。
92			各种标示清晰、规范；在明显处公示440客服电话。	不清晰，有污损扣1分；未公示440客服电话的扣1分。
93	工作人员着装规范，举止文明，正确使用服务用语。		发现一处不规范扣1分。	
94	收费信息按标准及时、准确录入。		收费信息录入不及时、不准确，扣1分。	
95	收费流程规范高效、资金账目准确。		发生有效投诉扣1分；资金账目有差错，扣1分。	
96	服务信息反馈。		发生有效投诉扣1分。	
97	车棚		车棚内无易燃易爆物品及其它杂物。	有易燃易爆物品及其它杂物，1处扣1分。
98		配备灭火器，每15天检查1次，有检查记录。	灭火器不合格或未按时检查，1处扣1分。	
99		配电设施、线路、灯具及充电设施安全规范，不使用大功率电器。	配电箱不牢固、接地不良、未安装使用漏电保护器、照明线路灯具有故障、有私拉乱接电线、违规使用大功率电器，1处扣1分。	

100		进行安全巡查，及时消除安全隐患。	发现安全隐患，1处扣1分。
101		车棚存放车辆有详细登记台账。	无存放车辆登记台账扣1分。
102		自行车、电动车、三轮车、摩托车分区域停放，摆放整齐。	自行车、电动车、三轮车、摩托车未分区域停放，摆放混乱，1处扣1分。
103		公示车棚管理规定和收费标准，按标准收取停车费。	未公示管理规定、收费标准扣1分；不按标准收费，1次扣1分。
104		屋顶、墙面无漏雨，门窗完好无破损，开关正常。	发现1处扣1分。
105		车棚内卫生干净整洁。	地面有纸屑、杂物、垃圾，发现1处扣1分；墙面有蜘蛛网，门、窗有灰尘，发现1处扣1分。
106		值班室物品摆放整齐，保持清洁，不存放与值班无关的私人物品。	物品乱放、有个人杂物、不整洁，发现1次扣1分。
107		有值班人员的车棚，在开放时间坚守岗位。	车棚开放时间值班人员有脱岗现象，发现1次扣1分。
108	地下停车场	入口有警示标识。	无警示标识，发现1处扣1分。
109		道闸故障及时修复。	存在故障，发现1处扣1分。
110		车库内照明良好；应急照明正常使用。	发现1处扣1分。
111		广角镜、反光护角、方向指示灯等正常。	发现1处扣1分。
112		送排风烟道完整，无破损；风机运行正常。	一项不达标扣1分。
113		消防、喷淋系统运行正常。	一项不达标扣1分。
114		消防箱、栓完整；灭火器材齐全。	一项不达标扣1分。
115		车辆无乱停乱放现象。	一项不达标扣1分。

116			地面干净整洁；墙面无蛛网；无杂物；无易燃易爆物品。	一项不达标扣1分。
117			人防内各类指示标识齐全。	一项不达标扣1分。
118	室外环境	楼体	楼号牌、单元牌、户门号标志明显，无破损、丢失。	楼号牌、单元牌、户门号缺失，1处扣1分。
119			楼房外观无乱吊、乱挂、乱涂等现象。	楼房墙体有乱吊、乱挂、乱涂等现象的，1处扣1分。
120		落雨管	楼房落雨管牢固、完好。	楼房落雨管破损、缺节，1根落雨管扣1分。
121		空调	有条件的小区空调安装位置统一，冷凝水集中收集，废弃支架及时拆除。	二楼以下废弃空调支架、遮阳棚、钉子未拆除的，1处扣1分。
122		公共区域	室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁美观，无安全隐患或破损。	室外广告牌、霓虹灯安装牢固、规范，存在安全隐患的，1处扣1分。
123		商业网点	管理有序，无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。	有占道和店外经营，广告牌摆放凌乱的，1处扣1分。
124		污染管理	对排放油烟、噪音、强光等情况进行巡视。	发生因排放油烟、噪音、强光等情况造成居民投诉的，一次扣1分。
125		房屋装修	房屋装修符合规定，对发生危及房屋结构安全、拆改公共管线损害他人利益的现象进行告知、劝阻、上报。	未签订装修协议、破坏房屋结构造成安全隐患、装修垃圾未及时清运，每项不符扣1分。

