附件3：

2021年度武汉市物业管理示范大厦

复检申报表

大 厦 名 称：

复检申报日期：

管理单位名称： （章）

说 明

1. 本表由申报复检的管理单位填写，一式三份；
2. 表格内不敷填写，可另加附页；
3. 应当如实填写，不得作假。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 大厦名称 | |  | | | | |
| 地 址 | |  | | | 邮编 |  |
| 管理单位 | |  | 联系人 |  | 电话 |  |
| 是否成立业主委员会 | | 是 □ 否 □ | | | | |
| 业主委员会成立时间 | |  | 负责人 |  | 电话 |  |
| 武汉市物业管理示范大厦取得的时间 | | | |  | | |
| 管 理 单 位 自 检 概 述 |  | | | | | |
| 区工作委员会审核意见 |  | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 复检验收总分 |  |
| 复检验收小组意见 |  |
| 复检验收小组 组长意见 |  |
| 市协会意见 |  |

2021年武汉市物业管理示范大厦标准及评分细则

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | **评分细则** | **自评分值** | **区评分值** | **市评分值** |
| 一 | 基础管理 | 19 |  |  |  |  |
| 1、按照规划要求建设，房屋及配套设施投入使用，该项目须具备：（1）建设用地规划许可证；（2）建设工程规划许可证；（3）建设工程施工许可证及配套设施相关许可证 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、己办理承接查验手续：有承接查验记录及工程竣工验收备案证明书（无需协议备案） | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、由一家物业管理企业实施统一专业化管理，提供中标通知书 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 4、大厦业主在租售大厦前，与选聘的物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确，在物业合同中对于大厦的大中小维修有相关约定 | 1 | 签订物业管理合同0.5，有明确的相关约定0.5 |  |  |  |
| 5、在房屋销售（租赁）合同签订时，大厦业主方（租赁）与物业管理企业签订物业管理服务协议，双方责权利明确 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 6、房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主与使用人公约等各项公众制度完善，相关制度、规定发放至业主、租户 | 1 | 完善1.0，不完善0 |  |  |  |
| 7、物业管理企业制订争创规划和具体实施方案，并经大厦业主方会书面同意 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 8、大厦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 | 2 | 制度、工作标准建立健全1.0，主要检查：物业管理服务工作程序、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣0.2；未制定具体的落实措施扣0.5；未制定考核办法扣0.5 |  |  |  |
| 9、该项目物业管理人员持证（含经济类中级以上、物业管理师、项目经理证）上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨 | 1 | 该项目物业负责人无上岗证书扣1.0 |  |  |  |
| 10、物业管理企业应用现代化管理手段，提高管理效率 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 11、物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；并按合同约定公示物业管理服务费用收支情况 | 1 | 物业管理企业执行有关规定0.5，未执行0；已公示0.5，未公示0 |  |  |  |
| 12、该项目的房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便 | 1 | 包括房屋总平面图，地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣0.1 |  |  |  |
| 13、建立业主（使用者）档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 14、建立24小时值班制度和值班记录，设立服务电话，接受业主和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 | 2 | 符合2.0，没有值班制度和值班记录的扣0.5，未设服务电话扣0.5，发现一处处理不及时扣0.2，没有回访记录每次扣0.1 |  |  |  |
| 15、每半年一次向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达90％以上 | 1 | 每半年进行满意度调查，满意度达90%得1.0，低于90%不得分 |  |  |  |
| 16、建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率100％、返修率不高于1％，并有回访记录 | 2 | 建立并落实1.0，建立但未落实扣0.5，未建立扣1.0；及时率符合0.5，每降低1个百分点扣0.1；返修率符合0.3，不符合0；回访记录完整0.2，记录不完整或无回访记录0。 |  |  |  |
| 二 | 房屋管理与维修养护 | 9 |  |  |  |  |
| 1、大厦、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻大厦各单位名录标识在大堂内显著位置 | 1 | 符合1.0，无示意图或发现一处标志不清或没有标志扣0.2 |  |  |  |
| 2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象 | 1 | 符合1.0，发现一处私搭乱建或擅自改变房屋用途均扣0.5 |  |  |  |
| 3、大厦外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象 | 3 | 符合3.0，大厦外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣0.2，是玻璃幕墙的每发现一处破损或不洁扣0.2；是涂料的每发现一处褪色不一致扣0.1；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣0.2 |  |  |  |
| 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 | 1 | 符合1.0，未按规定设置0；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣0.l，有安全隐患每处扣0.5 |  |  |  |
| 5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、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 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 7、防雷设施完好，每年对防雷设施进行巡检养护和检测 | 1 | 符合1.0，无防雷检测扣0.4，其他发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 三 | 共用设备管理 | 38 |  |  |  |  |
| （一）综合要求 | 5 |  |  |  |  |
| 1、共用设施设备运行、使用及维护按规定要求要有值守和记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员持证上岗严格遵守操作流程与保养规范 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、设备及机房环境整洁，封堵完好，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、配备所需专业技术人员持证上岗，严格执行操作规程 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 4、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故；设备设施可靠接地 | 1 | 符合1.0，不符合0；每发现一处接地不符合扣0.2 |  |  |  |
| （二）供电系统 | 3 |  |  |  |  |
| 1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行；高压柜、变压器按规定进行检测，各项操作工具齐全，年检合格 | 1 | 符合1.0，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣0.5 |  |  |  |
| 3.备用应急电源可随时起用，维保记录完整 | 1 | 符合1.0，记录不完整扣0.5，不符合0 |  |  |  |
| （三）弱电系统 | 3 |  |  |  |  |
| 1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作 | 1 | 符合1.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 2、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.5，不符合0 |  |  |  |
| （四）消防系统 | 8 |  |  |  |  |
| 1、消防控制中心值守人员持证上岗 ，24 小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用，烟感等探测器按规定清洗检测 | 3 | 系统不满足功能需求的一票否决。按照消防部门相关制度，符合3.0，发现一次消防部门下放整改通知扣1.0，发现一处不符合扣0.5 |  |  |  |
| 2、消防值守人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人 | 1 | 符合1.0，责行人不明确每发现一处扣0.2 |  |  |  |
| 4、订有突发火灾的应急方案，并组织演练；设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通 | 1 | 无应急方案扣0.5、无演练记录扣0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣0.1 |  |  |  |
| ５、无火灾安全隐患 | 1 | 每发现一处安全隐患扣0.5 |  |  |  |
| （五）电梯系统 | 6 |  |  |  |  |
| １、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| ２、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| ３、轿厢、井道、机房保持清洁 | 1 | 轿厢应干净，井道应清洁，无垃圾杂物，机房门道槽应无杂物，发现一起不合格扣0.2 |  |  |  |
| 4、电梯巡查和维修保养记录齐全并按规定存档 | １ | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、制定有故障和救援应急处理方案和处理程序并进行演练 | １ | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| ６、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施并组织演练 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| （六）给排水系统 | 8 |  |  |  |  |
| １、建立大厦用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划 | 1 | 符合1.0，不符全0 |  |  |  |
| 2、设备、阀门、减压阀、管道工作正常，无跑冒滴漏 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、清毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染 | 2 | 符合2.0，每发现一项不符合扣0.5 |  |  |  |
| 4、给排水设施设备运行、维保、抢修工作正常，记录齐全并按规定存档；限水、停水按规定时间通知住用户 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 5、排水系统通畅，排水（排污）设备工作正常，道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、制定有给排水系统故障和停水应急处理方案和处理程序 | 1 | 符合1.0、每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 7、制定事故应急处理方案 | 1 | 无处理方案扣1.0，方案不完善扣0.5 |  |  |  |
| （七）空调及采暖通风（A或B） | 5 |  |  |  |  |
| A、空调及采暖通风(水系统空调) |  |  |  |  |  |
| 1、中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、制订中央空调发生故障应急处理方案 | 1 | 无应急处理方案扣1.0，有方案但不完善或执行不够的扣0.5 |  |  |  |
| 4、供暖设备设备完好，运行正常 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患 | 1 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| B、空调及采暖通风(VRV空调) |  |  |  |  |  |
| 1、空调机组运行正常，室外机外观整洁无损坏，无线路和管道破损裸露和跑冒滴漏现象 | 1 | 符合1，不符合0 |  |  |  |
| 2、室外机基座完整无损坏，螺栓紧固件无松脱，散热翅片完整无损坏，及时修复有记录 | 1 | 符合1.0，每发一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、有各项保养记录，室内滤网和室外机散热清洗有完善的实施记录（不少于2次/年） | 1.5 | 符合1.5，不符合0 |  |  |  |
| 4、有完整的空调故障应急处理方案、保养程序和完整的安装使用验收记录 | 1.5 | 符合1.0，每发一处不符扣0.5 |  |  |  |
| 四 | 共用设施管理 | 4 |  |  |  |  |
| 1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、道路、楼道、大堂等公共区域照明完好 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不亮扣0.2 |  |  |  |
| 4、大厦范围内的道路通畅，路面无破损 | 1 | 符合1.0， 每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 五 | 秩序及车辆管理 | 9 |  |  |  |  |
| 1、大厦基本实行封闭式管理 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、有专业秩序维护队伍，实行24小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉大厦的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责 | 2 | 符合2.0，秩序维护队伍无上岗证扣1.0，其它每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 3、结合大厦特点，制订安全防范措施 | 1 | 对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣0.2 |  |  |  |
| 4、进出大厦各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 5、大厦外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 6、室内停车场管理规范，出入登记 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 7、非机动车车辆有集中停放场地，充电、停放管理制度落实，停放整齐，场地整洁 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 8、危及人身安全处设有明显标志和防范措施 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 六 | 环境卫生管理 | 10 |  |  |  |  |
| 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站；上列设备位置固定、垃圾分类标识清晰、外观干净整洁无破损 | 2 | 符合2.0，未实行垃圾分类扣1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 2、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，实行标准化清洁保洁 | 1 | 未实行责任制的扣0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣0.3，未实行标准化保洁的扣0.2 |  |  |  |
| 3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀 | 2 | 每发现一处垃圾（含建筑垃圾）扣0.2，未达到垃圾日产日清的扣0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣0.5 |  |  |  |
| 4、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；大堂、楼梯扶拦、天台、共用玻璃窗等保持洁净；大厦内共用场地无纸屑、烟头等废弃物 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 5、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 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 6、大厦内排烟、排污、噪声等符合国家环保标准，外墙无污染 | 1 | 每发现一处不合格扣0.2，发现一次环保部门下达整改通知扣0.5 |  |  |  |
| 七 | 绿化管理 | 4 |  |  |  |  |
| 1、绿地无改变使用用途和破环、践踏、占用现象 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 2、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 | 1 | 长势不好扣1.0，每发现一处不符合扣0.1 |  |  |  |
| 3、绿地无纸屑、烟头、石地等杂物 | 1 | 符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |  |  |
| 4、对大厦内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实 | 1 | 无措施扣1.0；有措施，落实不力扣0.5 |  |  |  |
| 八 | 精神文明建设 | 3 |  |  |  |  |
| 1、项目管理单位组建了党的基层组织并开展活动 | 1 | 项目管理单位组建党基层组织并开展活动0.5；开展楼宇党建活动0.5 |  |  |  |
| 2、全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守大厦的各项管理规定 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、大厦内未发生重大违纪违法案件 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 九 | 管理效益 | 4 |  |  |  |  |
| l、物业管理服务费用收缴率98％以上 | 2 | 每降低1个百分点扣0.5 |  |  |  |
| 2、提供有偿服务，开展多种经营 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |  |  |
| 3、本大厦物业管理经营状况 | 1 | 盈利1.0，持平0.5，亏损0 |  |  |  |
| **总计** | | **100** |  |  |  |  |