

贵州省物业管理协会文件

黔物协通字[2021]10号

关于开展《贵州省物业管理星级服务示范项目》创建和考评工作的通知

各会员单位：

为不断提高我省物业服务行业整体素质水平，树立行业专业形象和行业标杆，充分发挥优秀物业管理星级服务示范效应，根据协会年度工作安排，将于2021年10至11月开展物业管理星级服务示范项目考评工作。现将申报、考评工作具体要求通知如下：

一、申报条件

（一）住宅（含各住宅类型）

- 1、本省行政区域内。
- 2、由专业的物业管理服务企业实施物业服务，且物业管理服务企业为贵州省物业管理协会会员单位。
- 3、项目在物业管理合同有效期内，本企业接管实施物

业管理两年以上（以合同签订时间至星级服务示范项目申报时间为准）。

4、建筑面积

纯高层/小高层 20 万平方米以上（含）。入住率达 80% 以上（含）。

混合型小区在 30 万平方米以上（含），入住率达 80% 以上（含）。有高层或超高层的综合型小区按高层住宅物业考评标准进行考评。

别墅、联排、洋房等在 5 万平方米以上（含）入住率达 90%以上（含）。

5、创建星级服务示范项目经甲方/业主委员会书面同意，未成立业主大会的须向业主公示并无异议。

6、以项目组团申报的，须注明清楚并满足申报条件。

（二）商务写字楼

1、本省行政区域内。

2、由专业的物业管理服务企业实施物业服务，且物业服务企业为贵州省物业管理协会会员单位。

3、项目在物业管理合同有效期内，本企业接管实施物业管理两年以上（以合同签订时间至创建申报时间为准）。

4、基础设施设备齐全并经主管部门综合备案。

5、建筑面积 3 万平方米以上（含），使用率达 80%以上（含）。

6、创建星级服务示范项目经甲方/业主委员会书面同意，未成立业主大会的须向业主公示并无异议。

（三）行政办公/写字楼

1、本省行政区域内产权单一的行政办公/写字楼。指行政事业单位的办公楼以及产权单一的租赁写字楼。

2、由专业的物业管理服务企业实施物业服务，且物业服务企业为贵州省物业管理协会会员单位。

3、项目在物业管理合同有效期内，本企业接管实施物业管理两年以上（以合同签订时间至创建申报时间为准）。

4、建筑面积 3 万平方米以上（含），使用率达 80%以上（含）。

5、创建星级服务示范项目经甲方书面同意。

（四）其他类型物业

1、本省行政区域内。

2、由专业的物业管理服务企业实施物业服务，且物业服务企业为贵州省物业管理协会会员单位。

3、项目在物业管理合同有效期内，本企业接管实施物业管理两年以上（以合同签订时间至创示范申报时间为准）。

4、建筑面积：工业园区 8 万平方米以上（含）；学校 5 万平方米以上（含）；医院 3 万平方米以上（含）。

二、考评标准

贵州省物业管理星级服务示范项目依据《贵州省物业管

理星级服务示范项目考评标准》（2021版）进行考评。88分以下为不达标，88-92.9分为四星级服务示范项目，93--96.9分为四星半服务项目，97分以上（含）为五星级服务示范项目。

三、考评内容及方式

创建申报资料通过初审、创建工作汇报、现场考评、资料抽检考评、公示。

1、创建申报资料

1.1 《申报表》（附后）；

1.2 合同复印件；

1.3 业主书面同意意见；

1.4 项目规划图、综合备案表（复印件）；

2、创建工作汇报主要内容

2.1 项目概况（区域或组团名称、位置、管理服务面积、入住/使用率、组织架构图、物业费定价）；

2.2 项目特点、主要客户群及服务需求分析、服务定位、主要管理服务措施等；

2.3 创建工作推进、自检整改及改进等情况、创建成果及分析；

2.4 创建工作汇报材料内容齐全，装订成册，PPT汇报内容齐全、精炼。

3、首次申报创示范项目的，其申报项目须经考评预验，预验通过后再进行正式考评。

4、资料抽检考评

制度、标准流程、维保计划、台账档案等资料，工程技术资料，日常管理服务记录资料，财务资料等。

5、现场考评

依据考评标准对项目现场管理服务进行考评，逐一打分。

6、难度系数

大型综合型住宅项目可增加难度系数：

50-99 万方：1%；

100-149 万方：2%；

150 万方以上：3%。

7、加分项

公司建立党组织，项目党员 2 人以上，有党员活动室，开展项目党建工作，有党组织活动的相关记录资料的总分加 0.5-1 分；

实行第三方调查的总分加 0.2-0.5 分；

实施早期介入的总分加 0.5-1 分。

8、公示

考评结果在项目现场向业主方进行一周公示，无异议方可通过。

四、考评的组织

1、申报资料初审

由贵州省物业管理协会秘书处对申报资料进行初审。

2、现场考评

由贵州省物业管理协会秘书处在贵州省物业管理协会专家库随机抽取专家，组成专家小组进行项目“创建星级服务示范项目”考评。对专家小组成员采取回避制度，参评项目的利害关系人不得参与该项目考评。

五、有下列情形之一的，不得申报“创建星级服务示范项目”考评：

- 1、不符合上述参评条件的项目。
- 2、三年之内发生过重大投诉（违约、违规、违法等行为）或举报、且行政主管部门或行业协会已有定论的。
- 4、三年内企业或项目发生过重大责任事故的。
- 5、企业有不良市场行为的。
- 6、物业服务合同超期限的。
- 7、未进行消防验收移交或消防设施不完善的。

六、申报资料

- 1、《贵州省物业管理创建星级服务示范项目申报表》（见附件一）。
- 2、项目综合备案表（复印件）。
- 3、甲方/业主委员会对申报“创建星级服务示范项目”

申请的批准意见。

4、物业管理合同（复印件）。

5、消防设施移交接收档案记录。

6、项目涉及专业外包（含保洁卫生、安保秩序、环境绿化、电梯、消防）需在申报资料中注明。

七、时间安排

1、提交创示范申报材料：6月30日前；

2、7月30日前协会秘书处对申报材料进行初审，初审通过后通知具体考评时间；

3、考评时间：10月至11月。

八、考评结果

1、按照《贵州省物业管理创建星级服务示范项目考评标准》（2021版）（见附件二）进行考评，88分以上（含）即为现场考评合格，并根据得分确定星级。

2、现场考评合格后，在参评项目向业主方进行一周公示。

3、公示有重大异议的，由贵州省物业管理协会在专家库中组成专家小组进行评估，决定是否予以考评通过。

4、公示无异议的，即由贵州省物业管理协会向项目授予“贵州省物业管理星级服务示范项目”称号并授牌，并向省级行政主管部门报备。

5、成为贵州省物业管理星级服务示范项目的，应允许

业内同行实地参观学习。

九、星级服务示范项目的复评

1、2018年授以“贵州省物业管理示范”称号的项目（名单见附件三）须进行复评。复评达标继续保持“贵州省物业管理星级服务示范项目”称号，未达标和不参加复评项目的将摘牌并向社会进行公布。

2、物业管理项目更换物业管理服务企业的，原“贵州省物业管理星级服务示范项目”称号不得保留。

3、此次复评项目按照《贵州省物业管理创建星级服务示范项目考评标准》（2021版）进行复评，增加难度系数2%~5%。

十、物业管理星级服务示范项目的考评不收取任何考评费用。

十一、申报《贵州省物业管理星级服务示范项目》的公司需创星级服务示范培训的请与省物协秘书处联系（培训免费）。

联系电话：0851-85360234/85360235 李毅

贵州省物业管理协会
2021年4月8日



附件一：

贵州省物业管理创建星级服务示范

项目申报表

项目名称：_____

所在企业（章）：_____

申报日期：_____年 月 日

项目/组团名称		物业 类型	<input type="checkbox"/> 住宅
项目地址			<input type="checkbox"/> 办公/写字楼
企业名称			
企业负责人		电话	
项目负责人		电话	
申报项目/组团概况			
管理服务总面积	万m ²	服务费标准	元/m ²
申报单位 自检概述 (可附页)			

<p>业主委员会/ 甲方意见 (章)</p>	<p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>申报资料 明细</p>	<p>1、 2、 3、 4、 5、 6、</p>

附件二：

**贵州省物业管理星级服务示范项目
(高层/综合住宅区) 考评表 (2021 版)**

标准内容		分值	评分细则	考评得分
一、创星级服务项目汇报 (3 项)		5		
1	分析项目服务定位及特点、重点； 分析客户群服务需求，确定主要服务措施。	2	准确 2 分； 较好 0.5-1.8 分； 无分析 0 分	
2	自检整改的预防措施 (制度、流程等)	1	预防措施到位 1 分； 较好 0.2-0.8 分； 无预防措施 0 分	
3	创建工作成果分析	1	好 1 分 较好 0.2-0.8 分 无分析 0 分	
4	创建工作汇报材料	1	材料齐全，PPT 汇报精 炼 1 分；较好 0.2-0.8 分，无汇报材料 0 分	
创建工作汇报合计：				分
二、基础管理 (8 项)		9	评分细则	考评得分
1	签定承接查验协议。制定承接查验标准，明确遗漏整改要求。承接查验手续完善。(服务企业更迭的考评交接手续)	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
2	合同服务内容、服务标准及服务承诺具体、量化。	2	符合 2 分； 基本符合 1-1.8 分； 不符合 0 分	
3	梳理项目风险源清单并制定风险防控措施 制定防疫专项应急预案，各类应急预案完善	1	符合 1 分；较符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
4	有管理规约 (前期物业管理考评临时管理规约)。房屋使用手册、装饰装修管理规定等各项公众制度完善	1	符合 1 分； 基本符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
5	物业验收工程技术资料 (房屋总平面图，地下管网图，共用设施设备设计安装图等) 齐全，分类统计成册。	1	符合 1 分； 基本符合 0.5-0.8 分；	

	建立工程技术资料档案管理制度，妥善保管、便于查阅。		不符合 0 分	
6	按照《贵州省住宅物业管理服务导则》制定基础管理制度（见《贵州省住宅物业管理服务导则》第 5.1 条）	1	抽查制度，缺少一项扣 0.5 分	
7	按照《贵州省住宅物业管理服务导则》实施档案管理（见《贵州省住宅物业管理服务导则》第 5.2 条）	1	抽检档案，一处不符合扣 0.5 分	
8	小区物业权属清册完善	1	完善 1 分； 基本完善 0.5-0.8 分； 未建立 0 分	
基础管理合计：				分
三	人员素质（4 项）	4	评分细则	考评得分
1	员工统一着工装，佩戴工牌，着装整洁，精神面貌好	1	符合 1 分； 基本符合 0.2-0.8 分； 不符合 0 分	
2	管理服务人员获得省级行业协会“物业管理员”岗位培训合格证书占比 50%以上。	1	符合 1 分； 比率不足 0.5-0.8 分； 无证 0 分	
3	项目经理持有中物协或省级行业协会颁发的物业管理项目经理岗位培训合格证。	1		
4	工程设备人员按国家要求持有岗位证书（电工证、电梯操作证、消防管理员证）。	1	一人缺证扣 0.5 分	
人员素质合计：				分
四、	客户服务（6 项）	10	评分细则	考评得分
1	各项管理制度建立健全（包括但不限于：质量保证制度、客户服务制度、培训制度）	2	健全 2 分； 部分建立 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
2	各岗位工作职责、标准、流程等完整、具体、可操作、可量化考核。	2	健全 2 分； 部分建立 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
3	应用 APP 技术提高管理服务效率	1	成熟 1 分； 部分 0.5-0.8 分； 没有 0 分	
4	各项收费标准公示，建立收费台账。每年公示一次收支情况（有公共收益的）	1	符合 1 分； 部分符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	

5	投诉报事处理流程（受理、派工、返单、回访）完善，责任清晰。	1	流程完善 1 分； 较完善 0.2-0.8 分； 不符合 0 分； 未设 24 小时热线电话扣 0.5 分	
6	对投诉报事进行分类分级、确定处理时限并有处理记录。一般性投诉处理完结时间最长不超过 10 天。	2	过程记录形成闭环 2 分； 记录完整性和关联性基本符合 0.2-1.8 分； 处理完结时间超限或无记录 0 分	
7	实行客户满意度调查管理，有数据统计及不满意原因分析。有整改措施及效果评估。	1	符合 1 分；较符合 0.5-0.8 分； 无调查分析整改 0 分	

客户服务合计： _____ 分

五、房屋管理与维护（5 项）		11		考评得分
1	计划管理：实行房屋计划维护制度，责任落实、有分解计划、有实施记录。	3	符合 3 分；较符合 0.5-2.8 分； 不符合 0 分	
2	房屋管理：无私搭乱建、改变房屋结构、改变房屋用途（业主签字同意的除外）现象。房屋外观保持原设计。建立保修期台账（适用于保修期内物业）	2	每处不符合扣 1 分	
3	装修管理：实行装修管理制度，流程公示。与业主签定装修协议及防火责任书。有巡检记录。	1	符合 1 分；较符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
4	外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无明显污迹。室外招牌、广告牌整洁，无安全隐患或破损。走道、廊、亭、内墙等无破损、污渍。天面无积水、排水口无堵塞、无占用现象。小区路标、栋号、单元号等标牌完好。	3	每处不符合扣 0.5 分	
5	按《贵州省住宅物业管理服务导则》要求进行房屋及附属设施日常巡检，有记录。	2	符合 2 分； 基本符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	

房屋管理与维护合计： _____ 分

六、共用设施设备管理（共 10 项）		18	评分细则	考评得分
1	建立共用设施设备台账，一机一档（按《贵州省住宅物业	2	符合 2 分；	

	管理服务导则》9.1条），动态管理		较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
2	实行设施设备计划维护，建立制度，落实责任、计划分解、实施有记录	2		
3	建立健全设施设备管理制度（按《贵州省住宅物业管理服务导则》9.1条）	2		
4	安全操作规程齐全、规范，张贴上墙。 设备标识规范、齐全、整洁。 安全工具齐全、摆放规范，定期检验并有记录。消防器材完备有效。计量器具定期检验并有记录。温/湿度计完好。	2	每处不符合扣 0.5 分；	
5	设备巡检内容具体详尽，巡检表记录响应准确。	1	符合 1 分； 较符合 0.2-0.8 分； 不符合 0 分	
6	设施设备管理应急预案（供水、供电、电梯等）及流程合理、完善，有培训记录。	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
7	设备房、水泵房整洁、无杂物、渗漏、积水。控制箱锁闭完好、整洁、无积灰，有防鼠措施。排污泵可随时启动。	2	每处不符合扣 0.5 分；	
8	二次供水符合国家规范，定期检验，符合卫生标准。	1	符合 1 分； 较符合 0.5 分 不符合 0 分	
9	路面平整完好。井盖无缺损丢失。排污通畅，公共照明设施编号，完好。地下停车场照度满足设计要求（70LUX）。	2	每处不符合扣 0.5 分	
10	电梯机房整洁通风、盘梯标识清晰、防火设施齐备，紧急救援流程标准清晰。电梯紧急通话正常。定期维保年检。	3	每处不符合扣 0.5 分	

共建设施设备管理合计： 分

七、公共秩序（安全秩序、车辆）（共 5 项）		6	评分细则	考评得分
1	划分公共秩序值守、巡逻区域，标准频次明确，落实责任。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
2	建立停车场管理制度，管理责任及管理服务标准明确。有管理痕迹。	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
3	建立秩序管理人员行为规范并定期培训，有培训计划、有记录。	1		
4	停车场车辆停放和通行有序，无乱停乱放现象。电瓶车统一停放，固定充电位置。	1		
5	监控室整洁，监视屏完好率 99%，录像设备完好率 100%，录像资料保留 30 天。	1		

公共秩序（安全秩序、车辆）合计： 分

八、消防（共7项）		12	评分细则	考评得分
1	建立消防管理制度（按《贵州省住宅物业管理服务导则》10.0.1条），明确消防安全管理责任人，责任落实	2	符合2分； 较符合0.5-1.8分； 不符合0分	
2	建立消防管理机制（按《贵州省住宅物业管理服务导则》10.0.2条）。	1	符合1分； 较符合0.5-0.8分 不符合0分	
3	消防设备设施（报警、烟感、温感、防火门、防火卷闸、消防箱、应急灯等）完好、齐备、无损，可随时启用。灭火器配置合理，处于有效期。消防水泵正常运行，压力满足需要。	2	每处不符合扣0.5分	
4	消防通道畅通。各类安全疏散标识完好。管井整洁无杂物	1	每处不符合扣0.2分； 超过3处不得分	
5	每季至少一次防火检查，检查内容具体，对存在的问题进行整改，有记录。	2	符合：2分； 较符合0.5-1.8分； 差：0分	
6	制定消防应急预案并定期培训考核。全年消防演习培训不低于3次。	2	符合2分； 较符合0.5-1.8分 不符合0分	
7	消防安全负责人、管理人（项目经理、楼管、安防主管）、电工等，国家社会化消防安全培训率达50%。消控室值班人员、操作人员国家社会化消防安全培训率达90%。	2	符合2分； 部分符合0.5-1.8分； 不符合0分	

消防合计： 分

九、清洁卫生（5项）		6	评分细则	考评得分
1	制定环境卫生管理制度，实施计划管理。	1	符合1分， 较符合0.5-0.5分 不符合0分	
2	划分卫生区域，各区域清洁内容、清洁标准及频次明确并落实到岗。（自管按3分、外包按2分考评）	2	符合2分， 较符合0.5-1.8分 不符合0分	
3	生活垃圾日产日清，无清洁死角。清洁作业安全提示标识齐备，地面无积水，排水沟/井通畅，无淤泥堵塞。房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画、杂物堆放现象。商业店铺管理有序，环境整洁。	1	每处不符合扣0.5分	

4	制定环境清洁应急预案并定期培训，有培训记录。 制定清洁人员行为规范和作业规范，定期培训并有记录。	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分	
5	清洁外包合同内容、标准及监督检查方式明确。（外包）	1		
清洁卫生合计：				分
十、绿化管理（4项）		6	评分细则	考评得分
1	制定绿化管理制度及标准，实施年度维护计划，分解实施，记录完整。	2	符合 2 分 基本符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
2	建立绿化台账（参照《贵州省住宅物业管理服务规范》（试行））	1	符合 1 分； 基本符合 0.5-0.8 分 不符合 0 分	
3	成型灌木徒长枝不超过 15 公分。草坪修剪良好。 草坪单处枯死面积不超过 3 m ² ，每 100 m ² 面积中两 m ² 的斑秃不得超过 3 处。 不得有枯死的树木、乔木。 绿化带内无明显垃圾等杂物。	2	每处不符合扣 0.2 分 超过 5 处不得分	
4	外包合同明确外包服务内容、标准及监督考核方式。	1	符合 1 分； 基本符合 0.5-0.8 分 不符合 0 分	
绿化管理合计：				分
十一、小区商业管理（2项）		3	评分细则	
1	商业区域环境整洁、秩序井然。	1	符合 1 分； 基本符合 0.2-0.8 分 不符合 0 分	
2	通道通畅，无私占用现象。	1		
3	消防器材配备有效，无公共安全隐患。	1		
十二、经营效益（4项）		9	评分细则	考评得分
1	建立收费台账。收费率 95% 以上（不含未收房）	2	95% 以上 2 分；90% ~ 94% 1 ~ .15 分；85% ~ 89% 0.5 ~ 1 分；85% 以下 0 分	
2	有收入、费用明细表、损益表及收费率计算表，项目财务报表完整、准确	2	符合 2 分； 基本符合 0.5-1.8 分	

			不符合 0 分	
3	人工成本率占比	2	60%以下 2 分；61%~64% 1 分；超过 65% 0 分；（不能提供数据 0 分）	
4	项目经营利润率	3	7%以上 3 分；5%以上 2 分；3%以下 1 分；持平 0.5 分；亏损 0 分（不能提供数据 0 分）	
服务效益合计：				分
十三、社区文明（1 项）		1	评分细则	考评得分
1	制定社区文化活动管理制度，定期开展社区文化活动、社区文化氛围好。	1	符合 1 分； 基本符合 0.2-0.8 分； 不符合 0	
社区文明合计：				分

加分项

开展项目党建工作的总分加 0.5-1 分。注：同时满足以下条件

- 1、公司建立党组织；
- 2、项目党员 2 人以上；
- 3、项目有党员活动室；
- 4、有参加党组织活动的相关记录资料。

实行第三方客户满意度调查的总分加 0.2-0.5 分；

实施早期介入的总分加 0.5-1 分；

贵州省物业管理星级服务示范项目
(别墅/联排/洋房) 考评表 (2021 版)

标准内容		分值	评分细则	考评得分
一、创建工作汇报 (2 项)		3		
1	项目及客户群服务需求、服务重点等分析及保障措施。	1	清晰、准确 1 分； 较好 0.2-0.8 分； 无分析 0 分	
2	自检整改的预防措施 (制度、流程等)	0.5	预防措施得当 0.5 分； 较好 0.2-0.4 分； 无预防措施 0 分	
3	创建工作成果分析	0.5	好 0.5 分； 较好 0.2-0.4 分； 无分析 0 分	
4	创建工作汇报材料	1	材料齐全，PPT 汇报精 炼 1 分； 较好 0.2-0.8 分， 无汇报材料 0 分	
创建工作汇报合计：				分
二、基础管理 (5 项)		9	评分细则	考评得分
1	签定承接查验协议。制定承接查验标准，明确遗漏整改要求。承接查验手续完善。(服务企业更迭的考评交接手续)	2	符合 2 分；较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
2	合同服务内容、服务标准及服务承诺具体、量化。房屋使用手册、装饰装修管理规定等各项公众制度完善	2		
3	梳理项目风险源清单并制定防范措施 制定防疫专项应急预案，各类应急预案完善	1	符合 1 分；基本符合 0.2-0.8 分； 不符合 0 分	
4	物业验收工程技术资料 (房屋总平面图，地下管网图，共用设施设备设计安装图等) 齐全，分类统计成册。 建立工程技术资料档案管理制度，妥善保管、便于查阅。	2	符合 2 分；基本符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
5	小区物业权属清册完善	2	完善 2 分；基本完善 0.5-1.8 分； 未建立 0 分	

基础管理合计： _____ 分				
三、	人员素质（4项）	5	评分细则	考评得分
1	员工统一着工装，佩戴工牌，着装整洁，精神面貌好	1	符合 1 分；基本符合 0.2-0.8 分； 不符合 0 分	
2	管理服务人员获得省级行业协会“物业管理员”岗位合格证书占比 50%以上。	1	符合 1 分； 比率不足 0.5-0.8 分	
3	项目经理持有中物协或省级行业协会颁发的物业管理项目经理岗位合格证。	1	符合 1 分； 其他证得 0.5 分； 无证 0 分	
4	工程设备人员按国家要求持有岗位证书（电工证、电梯操作证、消防管理员证）。	2	一人未持证扣 1 分	
人员素质合计： _____ 分				
四、	客户服务（6项）	12	评分细则	考评得分
1	各项管理制度建立健全（包括但不限于：质量保证制度、财务管理制度、员工考核办法、培训制度）	3	健全 3 分；部分建立 0.5-2.5 分； 不符合 0 分	
2	各岗位工作职责、标准、流程等完整、具体、可操作、可量化考核。	2	符合 2 分；较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
3	应用 APP 技术提高管理服务效率	1	成熟 1 分；部分 0.5-0.8 分； 没有 0 分	
4	各项收费标准公示，建立收费台账。每年公示一次收支情况（有公共收益的）	1	符合 1 分；部分符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
5	建立投诉报事处理流程，公示投诉处理流程及 24 小时热线电话。对投诉报事进行分类分级、确定处理时限并全程受控（有投诉报事受理、派工、返单及回访记录）。	3	流程完善 3 分； 较完善 0.5-2.8 分； 不符合 0 分	
6	实行客户满意度调查管理，有数据统计及不满意原因分析、整改措施及效果评估	2	符合 2 分；较符合 0.5-1.8 分； 无调查或无分析整改 0 分	
客户服务合计： _____ 分				

五、房屋管理与维护（2项）		4	评分细则	考评得分
1	实行房屋设施计划维护制度。责任落实、有分解计划、有实施记录。	2	符合2分；较符合0.5-1.8分；不符合0分	
2	无私搭乱建、改变房屋结构及外观现象	2	每一处不符合扣1分	
房屋管理与维护合计：_____分				

六、共用设施设备管理（共8项）		12	评分细则	考评得分
1	建立共用设施设备台账，一机一档，动态管理	1	符合1分；较符合0.2-0.8分；不符合0分	
2	实行设施设备计划维护，建立制度，落实责任、计划分解、实施有记录，建立健全设施设备管理制度（参照《贵州省住宅物业管理服务规范》（试行））	2	符合2分；较符合0.5-1.8分；不符合0分	
3	安全操作规程齐全、规范，张贴上墙。 安全工具齐全、摆放规范，定期检验并有记录。消防器材完备有效。计量器具定期检验并有记录。	1	每处不符合扣0.2分；	
4	设备标识规范、齐全、整洁。设施设备统一编号。	1	符合1分；较符合0.2-0.8分；不符合0分	
5	设施设备管理应急预案（供水、供电、电梯等）及流程合理、完善，有培训记录。	2	符合2分；较符合0.5-1.8分；不符合0分	
6	设备房整洁，无杂物。控制箱锁闭完好、整洁、无积灰，有防鼠措施。	1	每处不符合扣0.2分；	
7	路面平整完好。井盖无缺损丢失。排污通畅，公共照明设施编号，完好。	2	每处不符合扣0.5分	
8	电梯机房整洁通风、盘梯标识清晰、防火设施完备有效，紧急救援流程标准清晰。电梯紧急通话正常。定期维保，年检有效。（别墅及联排无电梯的此两分分别并入该项第1、6条各1分）	2	符合1分；较符合0.2-0.8分；不符合0分	
共建设施设备管理合计：_____分				

七、公共秩序（5项）		12	评分细则	考评得分
1	划分公共秩序值守、巡逻区域，标准频次（不低于3小时一次）明确，落实责任。	3	符合3分；较符合0.5-2.5分；	

			不符合 0 分	
2	建立各秩序管理岗工作标准，有管理痕迹。	2	符合 2 分；较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
3	建立秩序管理人员行为规范并定期培训，有培训计划、有记录。	2		
4	建立停车场管理制度，管理责任及管理服务标准明确。车辆停放和通行有序，无乱停乱放堵塞紧急通道现象。	2		
5	监控室整洁，监视屏完好率 99%，录像设备完好率 100%，录像资料保留 30 天以上。监视探头完好率 100%。	3	符合 3 分；较符合 1-2.8 分； 不符合 0 分	

公共秩序合计： 分

八、消防（共 6 项）		11	评分细则	考评得分
1	建立消防管理制度，明确消防安全管理责任人，责任落实	2	符合 2 分；较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
2	建立值班制度及操作流程。	1	符合 1 分；较符合 0.5-0.8 分 不符合 0 分	
3	消防设备设施（消防栓/箱等）完好、齐备、无损，可随时启用。灭火器配置合理，处于有效期。 消防通道畅通。各类安全疏散标识完好。	2	每处不符合扣 0.5 分	
4	每季至少一次防火检查，对存在的问题进行整改，有记录。	2	符合 2 分；较符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	
5	制定消防应急方案并定期培训考核。全年消防演习培训不低于 3 次。	2		
6	消防安全负责人、管理人（项目经理、楼管、安防主管）、电工等，国家社会化消防安全培训率达 50%。消控室值班人员、操作人员国家社会化消防安全培训率达 90%。	2		

消防合计： 分

九、清洁卫生（6 项）		12	评分细则	考评得分
1	制定环境卫生管理制度，实施计划管理。	2	符合 2 分，较符合 0.5-1.5 分 不符合 0 分	
2	划分卫生区域，各区域清洁内容、清洁标准及频次明确并落实到岗。（自管按 3 分、外包按 2 分考评）	3	符合 2 分，较符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	

3	生活垃圾日产日清，无清洁死角。作业安全标识提示，地面、共用部位保持清洁，排水沟/井通畅。无乱贴乱画现象。	4	每处不符合扣 0.5 分； 超过 6 处 0 分	
4	制定环境清洁应急预案并定期培训，有培训记录。	1	符合 1 分；较符合 0.5-0.8 分	
5	制定清洁人员行为规范和作业规范，定期培训并有记录。	2	符合 2 分；较符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	
6	清洁外包合同内容、标准及监督检查方式明确（外包）	1	符合 1 分；较符合 0.5-0.8 分 不符合 0 分	
清洁卫生合计： 分				
十、绿化管理（4 项）		9	评分细则	考评得分
1	制定年度绿化维护计划，分解实施，记录完整。	2	符合 2 分；	
2	建立绿化台账（参照《贵州省住宅物业管理服务规范》（试行））	2	基本符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
3	成型灌木徒长枝不超过 15 公分。草坪修剪良好。草坪斑秃面积一处不超过 5 m ² ，每 100 m ² 面积中两 m ² 的斑秃不得超过 3 处。不得有枯死的树木、乔木。绿化带内无明显垃圾杂物。	3	每处不符合扣 0.5 分； 超过 4 处不符合不得分	
4	外包合同明确外包服务内容、标准及监督考核方式。	2	符合 2 分；基本符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	
绿化管理合计： 分				
十一、服务效益（4 项）		9	评分细则	考评得分
1	建立收费台账。收费率 95% 以上（不含未收房）	2	95% 以上 2 分；90%~ 94% 1~.15 分；85%~ 89% 0.5~1 分；85% 以下 0 分	
2	有收入、费用明细表、损益表及收费率计算表，项目财务报表完整、准确	2	符合 2 分；基本符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	
3	人工成本率占比	2	60% 以下 2 分；61%~ 64% 1 分；超过 65% 0 分；（不能提供数据 0 分）	

4	项目经营利润率	3	10%以上3分； 5%-7%1.5-2.5分； 5%以下1分；持平0.5分； 亏损0分；不能提供数据0分	
服务效益合计：				分
十二、社区文明（1项）		2	评分细则	考评得分
1	制定社区文化活动管理制度，定期开展社区文化活动、社区文化氛围好。	2	符合2分；基本符合0.5-1.8分； 不符合0	
社区文明合计：				分

加分项：

开展项目党建工作的总分加0.5-1分

注：同时满足以下条件

- 1、公司建立党组织；
- 2、项目党员2人以上；
- 3、项目有党员活动室；
- 4、有参加党组织活动的相关记录资料。

实行第三方调查的总分加0.5分；有早期介入的总分加0.5-1分；

**贵州省物业管理星级服务示范项目
(行政办公楼) 考评表 (2021 版)**

考评内容		分值	评分细则	考评得分
一、创星级服务项目汇报 (2 项)		5		
1	项目及客户群服务需求、服务重点等分析及保障措施。	2	清晰、准确 2 分 较好 0.5-1.8 分 无分析 0 分	
2	自检整改预防措施 (制度、流程等优化) 及成果分析	2	得当 2 分; 较好 0.5-1.8 分; 无措施无分析 0 分	
3	创建工作汇报材料	1	材料齐全, PPT 汇报精 炼 1 分; 较好 0.2-0.8 分, 无汇报材料 0 分	
创建工作汇报合计: _____ 分				
二、基础管理 (4 项)		5	评分细则	考评得分
1	合同双方责权利明确, 服务内容、服务标准及服务承诺具体、量化。	2	符合 2 分; 不完善 0.5-1.8 分; 不符合 0 分	
2	各项内部管理制度建立健全 (例如: 档案管理制度、质量保证制度、财务管理制度、员工考核办法、培训制度)	1	符合 1 分; 不完善 0.5-0.8 分; 不符合 0 分	
3	各岗位工作职责、标准、流程等完整、具体、可操作、可量化考核。	1	符合 1 分;	
4	梳理项目风险源并制定防范措施 制定防疫专项应急预案, 各类应急预案完善	1	基本符合 0.2-0.8 分; 不符合 0 分	
基础管理合计: _____ 分				
三、人员素质 (4 项)		5	评分细则	考评得分
1	员工统一着工装, 佩戴工牌, 着装整洁, 精神面貌好	1	符合 1 分; 基本符合 0.5-0.8 分;	

2	管理服务人员获得省级行业协会“物业管理员”岗位合格证书占比 50%以上。	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分 其他证 0.2 分 无证 0 分	
3	项目经理持有中物协或省级行业协会颁发的物业管理项目经理岗位合格证。	1		
4	工程设备人员按国家要求持有岗位证书（电工证、电梯操作证、监控室消防管理员证）。	2	一人未持证扣 1 分	

人员素质合计：_____分

四、客户服务（5 项）

10

评分细则

考评得分

1	建立健全客户服务档案	1	符合 1 分； 基本符合 0.5-0.8 分 不符合 0 分	
2	建立健全客户服务制度（会议服务、沟通管理等）	3	流程完善 3 分； 较完善 1-2.8 分； 未建立 0 分	
3	建立投诉报事处理流程，对投诉报事进行分类分级、确定处理时限并全程受控（有投诉报事受理、派工、返单及回访记录）。	3		
4	实行客户满意度调查管理，有数据统计及不满意原因分析、整改措施及追踪关闭。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 无调查 0 分	
5	应用 APP 技术提高管理服务效率	1	成熟 1 分； 部分 0.2-0.8 分； 没有 0 分	

客户服务合计：_____分

五、房屋管理与维护（5 项）

8

评分细则

考评得分

1	实行房屋计划维护制度，责任落实、有分解计划、有实施记录。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
2	外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无明显污迹，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。走道、廊、内墙等无破损、污迹。	2	一处脱落、污迹、破损、 缺失等扣 0.5 分 超过 3 处不得分	
3	道路、道牙、花台等设施完好，无破损、无缺失。天面无积水、无破损、无占用现象，防水、排水完好。	2	一处不符合扣 0.5 分； 超过 3 处不得分	
4	进行房屋及附属设施日常巡检，有记录。（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第 8.4 条要求）	1	符合 1 分； 较符合 0.2-0.8 分； 不符合 0 分	

5	楼层号、安全通道指示等标牌完好，整洁。	1	一处不符合扣 0.5 分；	
---	---------------------	---	---------------	--

房屋管理与维护合计： 分

六、设施设备管理（共 11 项）		18	评分细则	考评得分
1	建立设施设备台账，一机一档，动态管理（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第 9.1.3 条要求）	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
2	实行设施设备计划维护制度，落实责任、计划分解实施有记录	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
3	建立健全设施设备管理制度（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第 9.1.1 条要求）	2		
4	设备房安全操作规程齐全、规范，张贴上墙。 安全工具齐全、摆放规范，有定期检验记录。 消防器材完备有效。温/湿度计完好，有定期检验记录。	2	一处不符合扣 0.5 分； 消防器材失效 一处扣 1 分	
5	设备巡检内容具体详尽，巡检表记录响应完整（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第 9.2 条要求）。	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
6	设备运行及安全标识规范、齐全，统一编号。	1		
7	设施设备管理应急预案（供水、供电、电梯等）及流程合理、完善，有培训记录。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
8	设备房、水泵房整洁、无杂物、无渗漏、无积水。控制箱锁闭完好、整洁、无积灰，有防鼠措施。排污泵可随时启动。	2	一处不符合扣 0.5 分；	
9	二次供水符合国家规范，定期检验，符合卫生标准。	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分 不符合 0 分	
10	电梯机房整洁通风、盘梯标识清晰、防火设施齐备有效，紧急救援流程标准清晰。电梯内紧急通话正常。定期维保，年检有效。	3	一处不符合扣 0.5 分 超过 4 处不得分	
11	中央空调设备运行正常、机房环境整洁、各项流程及应急预案完善	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	

设施设备管理合计： 分

七、公共秩序（5 项）		10	评分细则	考评得分
-------------	--	----	------	------

1	建立公共安全值班制度，区域、标准等明确。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分
2	值班记录完善、清晰、保管得当。	2	
3	制定秩序管理人员行为规范和应急预案并定期培训，有培训计划、有记录。	2	
4	停车场车辆停放有序，无通道堵塞等乱停乱放现象	1	一处乱停乱放扣 0.2 分
5	制定监控室管理制度。监控室整洁，防火器材齐备有效。监视屏完好率 99%，录像设备完好率 100%，录像资料保留 30 天以上（含）	3	一处不符合扣 0.5 分； 超过 3 处不得分

公共秩序（安全秩序、车辆）合计： 分

八、消防（7 项）		19	评分细则	考评得分
1	建立消防管理制度，明确消防安全管理责任人，责任落实	3	符合 3 分； 较符合 1-2.8 分； 不符合 0 分	
2	消防设备设施（报警、烟感、温感、防火门、防火卷闸、消防箱、应急灯）完好、齐备、无损，可随时启用。 消防水泵正常运行，压力满足需要。	4	一处不符合扣 0.5 分 超过 6 处不得分	
3	灭火器配置合理，处于有效期。 消防通道畅通。各类安全疏散标识完好。管线井整洁，无杂物堆放 消防控制柜处于自动挡。	2	一处不符合扣 0.5 分 超过 3 处不得分	
4	消防控制室紧急联动流程上墙，有培训记录；报警、喷淋、消防卷闸等联动有效；灭火器材齐备、有效；值班制度健全，记录完整、清晰。	3	一处不符合扣 0.5 分 超过 4 处不得分	
5	防火检查内容具体明确，至少每季度一次，对存在的问题进行整改，有记录。	3	符合 3 分； 较符合 1-2.8 分； 不符合 0 分	
6	制定消防应急方案并定期培训考核。全年消防演习培训不低于 3 次。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
7	消防安全负责人、管理人（项目经理、楼管、安防主管）、设备管理人员等，国家社会化消防安全培训率达 60%。 消控室值班人员、操作人员国家社会化消防安全培训率达 90%。	2	每低 10 个百分点 扣 0.3 分	

消防合计：_____分				
九、清洁卫生（7项）		7	评分细则	考评得分
1	制定环境卫生管理制度，按清洁频次制定清洁计划并分解实施。	1	符合1分； 较符合0.5-0.8分 不符合0分	
2	划分卫生区域，各区域清洁内容、清洁标准及频次明确并落实到岗。	1		
3	垃圾日产日清，无清洁死角。房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画、杂物堆放现象。	1	一处不符合扣0.2分 超过3处不得分	
4	清洁作业安全提示标识齐备，地面无积水，排水沟/井（含天面）通畅，无淤泥堵塞。	1		
5	清洁人员统一着装，制定行为规范和作业规范，定期培训并有记录。	1	符合1分， 较符合0.5-0.8分 不符合0分	
6	制定环境清洁应急预案并定期培训，有培训记录。	1		
7	实行日常监督检查制度（外包须参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第16.0.3条要求，明确清洁标准及监督办法）	1		
清洁卫生合计：_____分				
十、绿化管理（3项）		4	评分细则	考评得分
1	绿化维护专人负责，工作职责及养护标准明确。	1	符合1分 基本符合0.5-0.8分； 不符合0分	
2	修剪成型灌木徒长枝不超过15公分。不得有枯死的树木、乔木。绿化带内无明显垃圾等杂物。 室内绿植枝叶无枯死、无积灰。	2	一处不符合扣0.5分 超过3处不得分	
3	实行日常监督检查制度（外包须参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第16.0.4条实行）	1	符合1分； 基本符合0.5-0.8分 不符合0分	
绿化管理合计：_____分				
十一、管理效益（3项）		9	评分细则	考评得分
1	有收入、费用明细表及损益表，项目财务报表完整、准确	2	符合2分； 基本符合0.5-1.8分 不符合0分	
2	人工成本率占比	2	70%以下2分；	

			75%以下 1 分； 超过 75% 0.2-0.8 分； 不能提供数据 0 分	
3	项目利润率	5	15%以上 5 分； 每低于一个百分点扣 0.5 分； 5%以下 1-0.5 分； 亏损 0 分； 不能提供数据 0 分	
				管理效益合计： 分

加分项

开展项目党建工作的总分加 0.5-1 分

注：同时满足以下条件

- 1、公司建立党组织；
- 2、项目党员 2 人以上；
- 3、项目有党员活动室；
- 4、有参加党组织活动的相关记录资料。

实行第三方客户满意度调查的总分加 0.2 分-0.5 分。

实施早期介入的总分加 0.5 分-1 分。

**贵州省物业管理星级服务示范项目
(商务写字楼) 考评表 (2021 版)**

考评内容		分值	评分细则	考评得分
一、创星级项目汇报 (3 项)		5		
1	项目及主要客户群需求分析 (分析项目特点、重点、服务需求及主要措施)	2	准确 2 分; 较好 0.5-1.8 分; 无分析 0 分	
2	自检整改情况汇报 (纠正和预防措施)	1	预防措施得当 1 分; 较好 0.5-1.8 分; 无预防措施 0 分	
3	创建工作成果分析	1	好 1 分; 较好 0.2-0.8 分; 无分析 0 分	
4	创建工作汇报材料	1	材料齐全, PPT 汇报精炼 1 分; 较好 0.2-0.8 分, 无汇报材料 0 分	
创建工作汇报合计: 分				
二、基础管理 (6 项)		7		
1	物业接管验收手续齐全, 明确遗漏整改要求, 签定承接查验协议。(物业更迭的查看移交接管手续)	1	符合 1 分; 不完善 0.5-0.8 分; 不符合 0 分	
2	制定基础管理制度 (参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第 5.1 条)	1	符合 1 分; 不完善 0.5-0.8 分; 不符合 0 分	
3	合同双方责权利明确, 服务内容、标准及服务承诺具体、量化。	2	完善 2 分; 基本符合 0.5-1.8 分; 未建立 0 分	
4	制定临时管理规约 (前期物业管理)、管理规约。房屋使用手册、装饰装修管理规定等各项公众制度完善	1	完善 1 分; 基本符合 0.5-0.8 分; 未建立 0 分	
5	物业验收工程技术资料 (房屋总平面图, 地下管网图, 房屋数量、种类、用途共用设施设备的设计安装图纸资料) 齐全, 分类统计成册。 建立工程技术资料档案管理制度, 妥善保管、便于查阅。	1	符合 1 分; 不完善 0.2-0.8 分; 不符合 0 分	

6	梳理项目风险源清单并制定防范措施 制定防疫专项应急预案，各类应急预案完善	1		
基础管理合计： _____ 分				
三、	人员素质（4项）	5	评分细则	考评得分
1	员工统一着工装，佩戴工牌，着装整洁，精神面貌好	1	符合1分； 基本符合0.5-0.8分；	
2	管理服务人员获得省级行业协会“物业管理员”岗位合格证书占比50%以上。	1	符合1分；	
3	项目经理持有中物协或省级行业协会颁发的物业管理项目经理岗位合格证。	1	较符合0.5-0.8分 其他证0.2分无证0分	
4	工程设备人员按国家要求持有岗位证书（电工证、电梯操作证、监控室消防管理员证）。	2	一人未持证扣1分	
人员素质合计： _____ 分				
四、	客户服务（6项）	8	评分细则	考评得分
1	各项管理制度建立健全（包括但不限于：质量保证制度、财务管理制度、员工考核办法、培训制度）	1	健全1分； 部分建立0.5-0.8分； 不符合0分	
2	各岗位工作职责、标准、流程等完整、具体、可操作、可量化考核。	2	健全完善2分； 部分建立0.5-1.8分； 不符合0分	
3	应用APP技术提高管理服务效率	1	成熟1分； 部分应用0.2-0.8分； 没有0分	
4	各项收费标准公示。有公共部位经营收入的至少每年公示一次服务费用收支情况	1	符合1分； 部分符合0.5分； 不符合0分	
5	建立投诉报事处理流程，对投诉报事进行分类分级、确定处理时限并全程受控（有投诉报事受理、派工、返单及回访记录）。	2	流程完善2分； 较完善0.5-1.8分； 未建立0分	
6	实行客户满意度调查管理，有数据统计及不满意原因分析、整改措施及效果评估	1	符合1分； 较符合0.5-0.8分； 无调查0分	
客户服务合计： _____ 分				

五、房屋管理与维护（4项）		7	评分细则	考评得分
1	实行房屋计划维护制度，责任落实、有分解计划、有实施记录。	2	符合2分； 较符合0.5-1.8分； 不符合0分	
2	无私搭乱建、占用公共部位、改变房屋结构及用途现象，房屋外观保持原设计	2	一处扣0.5分 超过3处不得分	
3	外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无明显污迹，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。 室外招牌、水牌等整洁、无破损。 走道、廊、亭、内墙等无破损、污渍。 天面无积水、无破损、无占用现象，防水、排水完好。 楼层号、安全通道指示等标牌完好。	2	一处不整洁、脱落、 污渍、破损、缺失等 扣0.5分	
4	进行房屋及附属设施日常巡检，有记录。（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第8.4条要求）	1	符合1分； 较符合0.2-0.8分； 不符合0分	

房屋管理与维护合计： 分

六、共用设施设备管理（共10项）		18	评分细则	考评得分
1	建立共用设施设备台账，一机一档，动态管理（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第9.1.3条要求）	1	符合1分； 较符合0.5-0.8分； 不符合0分	
2	实行设施设备计划维护制度，落实责任、计划分解实施有记录	2	符合2分； 较符合0.5-1.8分； 不符合0分	
3	建立健全设施设备管理制度（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》9.1.1条）	2	符合2分； 较符合0.5-1.8分； 不符合0分	
4	设备房：安全操作规程齐全、规范，张贴上墙。安全工具齐全、摆放规范，有定期检验记录。消防器材完备有效。温/湿度计完好，有定期检验记录。设备巡检内容具体详尽，巡检表记录响应准确（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》9.2条）。	3	一处不符合扣0.5分 消防器材失效一处扣 1分	
5	设备运行及安全标识规范、齐全，统一编号。	1	符合1分； 较符合0.5-0.8分； 不符合0分	
6	设施设备管理应急预案（供水、供电、电梯等）及流程合理、完善，有培训记录。	2	符合2分； 较符合0.5-1.8分； 不符合0分	

2	建立消防管理机制（参照《贵州省住宅物业管理服务导则》第 10.0.2 条）。	1	符合 1 分； 较符合 0.2-0.8 分； 不符合 0 分	
3	消防设备设施（报警、烟感、温感、防火门、防火卷闸、消防箱、疏散指引、应急灯）完好、齐备、无损，可随时启用。 消防水泵正常运行，消防控制柜处于自动挡。 灭火器配置合理，处于有效期。 消防通道畅通。	3	一处不符合扣 0.5 分 超过 4 处不得分	
4	消防控制室：紧急联动流程上墙，有培训记录； 报警、喷淋、消防卷闸等联动有效，灭火器材齐备、有效； 值班制度健全，记录完整、清晰。	3	符合 3 分； 较符合 1-2.8 分； 不符合 0 分	
5	防火检查内容具体准确，至少每季度一次，对存在的问题进行整改，有记录。	3		
6	制定消防应急预案并定期培训考核。全年消防演习培训不低于 3 次。	2		
7	消防安全负责人、管理人（项目经理、楼管、安防主管）、设备管理人员等，国家社会化消防安全培训率达 60%。 消控室值班人员、操作人员国家社会化消防安全培训率达 90%。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
消防合计：				分
九、清洁卫生（7 项）		9	评分细则	考评得分
1	制定环境卫生管理制度，实施计划性管理。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	
2	划分卫生区域，各区域清洁内容、清洁标准及频次明确并落实到岗。（自管按 3 分、外包按 2 分考评）	2		
3	垃圾日产日清，无清洁死角。 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画、杂物堆放现象。	1		
4	清洁作业安全提示标识齐备，地面无积水。 排水沟/井通畅，无淤泥堵塞。	1	一处不符合扣 0.2 分 超过 3 处不得分	
5	清洁人员统一着装，制定行为规范和作业规范，定期培训并有记录。	1		
6	制定环境清洁应急预案并定期培训，有培训记录。	1	符合 1 分， 较符合 0.5-0.8 分 不符合 0 分	
7	实行日常监督检查制度（外包须明确清洁标准及监督办法）（外包）	1		

<u>清洁卫生合计：</u> 分				
十、绿化管理（3项）		3	评分细则	考评得分
1	绿化维护专人负责，工作职责及养护标准明确。	1	符合 1 分 基本符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
2	修剪成型灌木徒长枝不超过 15 公分。不得有枯死的树木、乔木。绿化带内无明显垃圾等杂物。 室内绿植枝叶无枯死、无积灰。	1	一处不符合扣 0.2 分 超过 4 处不得分	
3	实行日常监督检查制度（外包须明确养护标准及监督办法）	1	符合 1 分； 基本符合 0.5-0.8 分 不符合 0 分	
<u>绿化管理合计：</u> 分				
十一、管理效益（4项）		12	评分细则	考评得分
1	建立收费台账。收费率 95%以上（不含未入住）	2	符合 2 分； 基本符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分，每低一个百分点扣 0.5 分	
2	有收入、费用明细表、损益表及收费率计算表，项目财务报表完整、准确	2	符合 2 分； 基本符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	
3	人工成本率占比	3	60%以下 3 分； 61-69% 2 分-2.5 分； 70-75% 1 分-1.5 分； 超过 75% 0 分； 不能提供数据 0 分	
4	项目经营利润率	5	15%以上 5 分； 10%-14% 4 分； 6%-9% 3 分 5%以下 0.5-2 分 亏损 0 分； 不能提供数据 0 分	
<u>管理效益合计：</u> 分				
十二、社区文明建设（1项）		1	评分细则	考评得分
1	制定社区文化活动管理制度，定期开展社区文化活动，有	1	符合 1 分；	

	文化氛围。		基本符合 0.5-0.8 分； 不符合 0	
				社区文明建设合计： 分

加分项

开展项目党建工作的总分加 0.5-1 分

注：同时满足以下条件

- 5、公司建立党组织；
- 6、项目党员 2 人以上；
- 7、项目有党员活动室；
- 8、有参加党组织活动的相关记录资料。

实行第三方客户满意度调查的总分加 0.2-0.5 分

实施早期介入的总分加 0.5-1 分

**贵州省物业管理星级服务示范项目
(园区) 考评表 (2021 版)**

考评内容		分值	评分细则	考评得分
一、创星级项目汇报 (2 项)		5 分		
1	项目分析 (项目特点、重点、主要客户群服务需求) 及服务措施	2	分析及措施到位 2 分; 较到位 0.2—1.8 分; 无分析、无措施 0 分	
2	自检整改预防措施及成果分析	2	到位 2 分 较好 0.2—1.8 分; 无措施无分析 0 分	
3	创建工作汇报材料	1	材料齐全, PPT 汇报精炼 1 分; 较好 0.2—0.8 分, 无汇报材料 0 分	
汇报合计: _____ 分				
二、前期资料及合同 (3 项)		6 分		
1	物业接管验收手续齐全, 明确遗漏整改要求, 签定承接查验协议。(物业服务单位更迭的考评移交接管手续)	2	完善 2 分; 基本符合 0.2—1.8 分; 不能提供 0 分	
2	合同内容双方责权利明确, 服务内容、标准及服务承诺具体、量化。	2	符合 2 分; 不完善 0.5—1.8 分; 不符合 0 分	
3	工程技术资料 (房屋总平面图, 地下管网图, 房屋数量、种类、用途共用设施设备的设计安装图纸资料) 齐全, 分类统计成册。 建立工程技术资料档案管理制度, 妥善保管、便于查阅。	2	完善 2 分; 基本符合 0.2—1.8 分; 不能提供 0 分	
前期资料及合同合计: _____ 分				
三、人员素质 (4 项)		4 分		
1	员工统一着工装, 佩戴工牌, 着装整洁, 精神面貌好	1	符合 1 分; 基本符合 0.5—0.8 分;	1

2	管理服务人员获得省级行业协会“物业管理员”岗位合格证书占比 50%以上。	0.5	符合 0.5 分； 其他证 0.2 分 无证 0 分	
3	项目经理持有中物协或省级行业协会颁发的物业管理项目经理岗位合格证。	0.5		
4	工程设备人员按国家要求持有岗位证书（电工证、电梯操作证、监控室消防管理员证）。	2	一人未持证扣 1 分 无证 0 分	
人员素质合计： 分				
四、基础管理（4 项）		6 分	评分细则	考评得分
1	各项管理制度建立健全（包括但不限于：质量保证制度、财务管理制度、员工考核办法、培训制度）	2	健全、可执行 2 分； 部分建立 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
2	各岗位工作职责、标准、流程等完整、具体、可操作、可量化考核。 制定防疫专项应急预案，各类应急预案完善	2	健全、有痕迹 2 分； 部分建立 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
3	日常管理资料齐全，备查。	1	符合 1 分 较符合 0.2-0.8 分 不符合 0 分	
4	梳理项目风险源清单并制定防范措施	1	到位 1 分； 部分 0.2-0.8 分； 没有 0 分	
基础管理合计： 分				
五、客户服务（3 项）		5 分	评分细则	考评得分
1	建立投诉报事处理流程，对投诉报事进行分类分级、确定处理时限并全程受控（有投诉报事受理、派工、返单及回访记录）。	2	流程完善 2 分； 较完善 0.5-1.8 分； 未建立 0 分	
2	实行客户满意度调查管理，有数据统计及不满意原因分析、整改措施及效果评估	1	符合 1 分； 较符合 0.5-0.8 分； 无调查 0 分	
3	客户信息资料完善，实行动态管理	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
客户服务合计： 分				
六、房屋管理与维护（3 项）		6 分	评分细则	考评得分

1	实行房屋计划维护制度，责任落实、有分解计划、有实施记录。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分
2	外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无明显污迹，无破损。走道、廊、内墙、天花等无破损、无污渍。防水、排水完好。	3	一处不整洁、脱落、 污渍、破损、缺失等 扣 0.5 分 超过 4 处不得分
3	楼栋号、功能区分指示牌、安全通道指示牌完好。	1	完好 1 分 较好 0.2-0.8 分

房屋管理与维护合计： 分

七、设施设备管理（共 10 项）		20 分	评分细则	考评得分
1	建立共用设施设备台账，一机一档，动态管理	6	符合 6 分； 较符合 0.5-5.8 分； 不符合 0 分	
2	实行设施设备计划维护制度，落实责任、计划分解实施有记录			
3	建立健全设施设备管理制度			
4	设备房： 安全操作规程齐全、规范，张贴上墙。 安全工具齐全、摆放规范，有定期检验记录。 消防器材完备有效。温/湿度计完好，有定期检验记录。 设备巡检内容具体详尽，巡检表记录响应完全、准确。	4	一处不符合扣 0.5 分 消防器材失效一处扣 1 分，失效 3 处取消 申报资格	
5	设备运行及安全标识规范、齐全、统一编号。	8	一处不符合扣 0.5 分	
6	设施设备管理应急预案及流程合理、完善，有培训记录。			
7	设备房、水泵房整洁、无杂物、无渗漏、无积水。控制箱锁闭完好、整洁、无积灰，有防鼠措施。			
8	道路路面平整。井盖无缺损丢失。排污管道（沟）通畅。			
9	公共照明完好，照明设施编号管理。	2	一处不符合扣 0.2 分	
10	电梯机房整洁通风、盘梯标识清晰、防火设施齐备有效，紧急救援流程标准清晰。轿厢内五方通话正常。			

设施设备管理合计： 分

八、安全秩序（6 项）		10 分	评分细则	考评得分
1	建立园区公共安全管理制，区域划分、服务标准明确。	4	符合 4 分； 较符合 0.5-3.8 分；	
2	值班记录完善、清晰、可备查。			

3	建立园区人员进出控制制度及物品出入控制制度。		不符合 0 分	
4	车辆行驶、停放指引标识、标线明显，保持设施和标志的完好。 园区车辆行驶有序、分类行驶和停放（货运车辆装、卸货在指定区域内进行）。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分； 不符合 0 分	
5	制定秩序管理人员行为规范和应急预案并定期培训，有培训计划及培训记录。	2		
6	制定监控室管理制度。监控室整洁，防火器材齐备有效。监控系统正常运行，录像资料保留 30 天（含）以上	2	一处不符合扣 0.5 分； 超过 3 处不得分	

安全秩序合计： _____ **分**

九、消防（6 项）		17 分	评分细则	考评得分
1	建立消防管理制度，明确消防安全管理责任人，责任落实	3	符合 3 分； 较符合 0.5-2.8 分； 不符合 0 分	
2	消防设备设施（报警、烟感、温感、防火门、防火卷闸、消防箱、疏散指引、应急灯）完好、齐备、无损，可随时启用。 消防水泵正常运行，消防控制柜处于自动挡。 灭火器配置合理，处于有效期。 消防通道畅通。	3	一处不符合扣 0.5 分 超过 4 处不得分	
3	消防控制室：紧急联动流程上墙，有培训记录； 报警、喷淋、消防卷闸等联动有效，灭火器材齐备、有效； 值班制度健全，记录完整、清晰、可备查。	3	符合 3 分； 较符合 1-2.8 分； 不符合 0 分	
4	防火检查内容具体准确，至少每季度一次，对存在的问题进行整改，有记录。	3		
5	制定消防应急方案并定期培训考核。全年最少组织 1 次消防演习。	3	符合 3 分； 较符合 1-2.8 分； 不符合 0 分	
6	消防安全负责人、项目经理、楼管、安防主管、设备管理人员等岗位人员社会化消防安全培训率不低于 50%。 消控室值班人员持国家消防安全员证。	2	符合 2 分； 10-49%：0.5-1.8 分； 10%以下 0.2-0.4 分 未持证 0 分	

消防合计： _____ **分**

十、清洁卫生 (5 项)		8 分	评分细则	考评得分
1	制定环境卫生管理制度，实施计划性管理。	3	符合 3 分； 较符合 0.5-2.8 分 不符合 0 分 (自管按 3 分、外包按 2 分考评)	
2	划分卫生区域，各区域清洁内容、清洁标准及频次明确并落实到岗。			
3	垃圾日产日清，无清洁死角。地面无积水。排水沟/井通畅，无淤泥堵塞。房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画、杂物堆放现象。	2	一处不符合扣 0.5 分 超过 3 处不得分	
4	制定清洁人员行为规范、作业规范、应急预案，定期培训并有记录。	2	符合 2 分； 较符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	
5	实行日常监督检查制度（外包须明确清洁标准及监督办法）（外包）	1	符合 1 分； 较符合 0.2-0.8 分 不符合 0 分	
清洁卫生合计： 分				
十一、绿化管理 (2 项)		3 分	评分细则	考评得分
1	绿化维护专人负责，工作职责及养护标准明确。（外包须明确养护标准及监督办法）	1	符合 1 分 基本符合 0.5-0.8 分； 不符合 0 分	
2	绿化带内无明显垃圾等杂物。绿化长势良好。	2	一处不符合扣 0.2 分	
绿化管理合计： 分				
十二、管理效益 (3 项)		9 分	评分细则	考评得分
1	有收入、费用明细表及损益表，项目财务报表完整、准确	2	符合 2 分； 基本符合 0.5-1.8 分 不符合 0 分	
2	人工成本率占比	2	50%：以下 2 分； 51-59%：1.5-1.8 分； 60-65%：0.5-1 分； 超过 65% 0 分； 不能提供数据 0 分	
3	项目经营利润率	5	15%以上 5 分；和商业同； 每低一个百分点扣 0.3 分； 5%以下 0.5-2 分；	

			亏损 0 分； 不能提供数据 0 分	
管理效益合计： 分				
十二、园区文明建设（1 项）	1 分	评分细则	考评得分	
制定园区文化活动管理制度，定期开展园区文化活动，开展园区相关宣传教育活动。	1	符合 1 分； 基本符合 0.5-0.8 分； 不符合 0		
社区文明建设合计： 分				

加分项

开展项目党建工作的总分加 0.5-1 分

注：同时满足以下条件

- 1、公司建立党组织；
- 2、项目党员 2 人以上；
- 3、项目有党员活动室；
- 4、有参加党组织活动的相关记录资料。

实行第三方客户满意度调查的总分加 0.2-0.5 分。

实施早期介入的总分加 0.5-1 分

附件三：复评项目

序号	项目名称	公司名称
1	龙泉·常青藤国际花园一期	遵义市金宁物业管理有限公司
2	迈德国际（一期）	贵阳地铁物业管理有限公司
3	贵阳高新信息软件中心	中天城投集团物业管理有限公司
4	中天金融二期长岭阳光、月华轩	中天城投集团物业管理有限公司
5	保利未来城市一街区（一二组团）	保利贵州物业管理有限公司
6	贵阳国际城山青苑、山水苑（H3H4组团）	中铁建物业管理有限公司贵阳分公司
7	中天未来方舟H区	中天城投集团物业管理有限公司
8	金融一期商务区（10号楼、11号楼）	中天城投集团物业管理有限公司
9	中国电信云计算贵州信息园	上海德律风置业有限公司
10	保利国际广场	保利贵州物业管理有限公司
11	贵州安顺市西秀区行政中心	贵州绿地物业管理有限责任公司
12	贵阳市公安局	重庆新大正物业集团股份有限公司
13	贵州省观山湖区区委党校	世纪颐和物业服务集团有限公司
14	兴茂财富中心	遵义中旅家物业管理有限公司