



丰都县住房和城乡建设委员会 关于印发《丰都县物业服务企业考核办法》 的通知

丰都住建发〔2024〕69号

各乡镇人民政府、街道办事处，县级各部门、有关单位，各物业服务企业：

为进一步规范物业服务企业经营行为，促进全县物业服务市场标准化、规范化发展，助力全县物业行业提档升级，增强居民幸福指数，现将《丰都县物业服务企业考核办法》印发给你们，请认真组织实施。

丰都县住房和城乡建设委员会

2024年7月17日

（此件公开发布）



丰都县物业服务企业考核办法

为进一步规范我县物业服务企业经营行为，提升服务水平，促进我县物业服务市场健康发展，根据《中华人民共和国民法典》《重庆市物业管理条例》和重庆市住房和城乡建设委员会《关于印发〈重庆市物业服务企业和项目负责人信用管理办法〉的通知》（渝建发〔2023〕6号）等有关规定，结合我县实际，制定本办法。

一、考核对象

在我县范围内从事物业管理服务的物业服务企业。

二、考核内容

考核内容分为物业服务企业服务区域的“基础工作、服务质量工作、安全监管工作、共建共治工作”等四部分（具体指标及分值见附件1）。

三、组织实施

考核实行年度考核，采取年终述职测评的方式进行，总分为100分，每年度最后两个月为考核时间。考核工作由县住房城乡建设委牵头，会同县委组织部、县信访办、县公安局、县城市管理局、县应急管理局、县市场监管局、县人民法院、县消防大队、乡镇（街道）、社区负责人、网格书记、业主代表或业委会成员



（或物业自管小组成员）对物业服务企业开展“先现场看，再集中述职”的赛马比拼方式进行打分测评。参与各方，根据物业服务企业述职情况，结合现场查看以及日常物业服务情况，配合相关部门及社区完成其它工作情况等进行考评。测评打分分值为：县住房城乡建设委占30%，县级其他行业部门各占5%（8个部门共占40%），乡镇（街道）占15%，社区、网格书记、业主代表或小区业委会负责人各占5%（3个单位共占15%）的分值。

四、加扣分项

（一）加分项 物业服务企业获得有关表彰、奖励和促进小区健康安全发展的给予加分，累计最高不超过30分，具体如下：

1.荣誉加分：获得中、市、县表彰（含物业党建方面）或通报表扬的（含行业部门），每次分别加5分、3分、2分；

2.宣传加分：被中、市、县新闻媒体（人民日报、中央电视台、新华社、重庆日报、重庆电视台、县融媒体中心、行业部门网站正面报道物业服务企业的先进工作经验、典型案例的，每次分别加5分、3分、1分，累计不超过5分。

3.安全加分：全年无安全责任事故，加3分，无网络负面舆情，加2分。

4.稳定加分：全年无到县上市进京上访、群访、写信、网上投诉等信访事项，加5分。

5.法制加分：无物业管理方面司法诉讼，加3分。



6.特色加分：评为现代社区、达到“一老一小”考核标准、智能管理、新加装的每部电梯，分别加3分、2分、1分、0.5分。

7.队伍加分：物业队伍达到专业化、规范化、军事化、年轻化（平均年龄不超过50岁），加3分。

（二）扣分项 物业服务企业因履职不到位，有以下情形的，予以扣分，扣分累积不设上限，具体如下：

1.安全扣分：发生一般、较大、重大及以上安全责任事故（含装修破坏承重墙未发现未上报），分别扣5分、8分、10分。

2.信访扣分：因物业管理引发的中、市、县上访（信访、网上投诉）、司法诉讼、网络舆情，每件分别扣5分、3分、1分、1分、0.5分。

3.履职扣分：物业管理被媒体负面报道、通报批评（含行业部门）、“民呼我为”答复不满意或很不满意，每件次扣1分。

4.服务质量扣分：全年依法应收的物业管理费收费率低于80%、70%、60%、50%，代表服务质量民意支持率，分别扣2分、3分、5分、10分。

五、考核结果及应用

各物业服务企业考核最终得分由考评小组根据集中评分加“加分和减扣分”，物业服务企业在本行政辖区内入驻服务多个小区的，分别实施考核作为物业服务企业在该小区服务质量的评价，在对物业服务企业评级时，采取多个服务小区考核总分÷考核小区个数=平均分。该企业在本行政辖区内考核评级最终按平均分对应



评级。考核总分在 90 分及以上的评级为 A 级（优），考核总分在 80 分及以上 90 分以下的评级为 B 级（良），考核总分在 60 分及以上 80 分以下的评级为 C 级（中），考核总分在 60 分以下的评级为 D 级（差）。最终考核分值对应评级根据《丰都县物业行业红黑名单管理办法》纳入全县物业行业红黑名单管理。

本办法自公布之日起执行，由县住房城乡建委负责解释。无物业服务服务的小区，由各乡镇（街道）参照本办法对网格物业开展考核工作。

- 附件：1. 丰都县物业服务企业日常考核评分记录表
2. 物业区域安全监管现场检查表
3. _____（物业服务企业）_____年度物业服务质量（业主）满意度测评表
4. _____业主委员会（物业自管小组）物业服务质量业主满意度测评结果通知书
5. _____（物业服务企业）_____年度物业服务项目考核成绩明细表
6. 物业服务企业服务质量监督考核评定通知单



附件 1

丰都县物业服务企业日常考核评分记录表

考核项目：

物业服务企业：

考核日期：

项目	检查分项考核标准	规定分值	评分细则	得分
基础管理 (15分)	1、小区物业客服中心显著位置公示基本办事制度（报修制度、缴费制度、投诉受理制度、应急管理制度）。	2	每缺少一项扣 0.5 分。	
	2、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，文明礼貌；在物业服务中心公示主要管理人员照片和联系方式；自行招用保安的物业企业必须到县公安局备案。	3	专业技术人员未持证上岗扣 1 分；员工未统一着装扣 0.5 分；员工不文明礼貌扣 0.5 分；项目负责人，工程、客服人员负责人照片和联系方式，缺少一个扣 0.5 分；未到公安局备案扣 1 分，扣完为止。	
	3、建立业主档案，房屋及配套设施权属档案清晰，查阅方便，对客户档案资料建立保密制度，对客户迁入/迁出信息应完整、准确。	2	每缺一项扣 0.5 分。	
	4、在小区内显著位置公示：（1）物业服务内容与标准（2）物业服务收费标准（3）物业公共部位经营收支情况（4）按照规定每年公布物业服务费收支情况；（5）设置有专用公告、公示专栏，无乱张贴。	3	每缺一项扣 0.5 分。	
	5、建立 24 小时值班制度，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。	3	值班制度不符合扣 1 分，未设服务电话扣 1 分，发现一处投诉处理不及时扣 0.2 分，没有回访记录每次扣 0.1 分，扣完为止。	
	6、在小区出入口、楼道口，利用电子显示屏、户外广告、橱窗展板等载体，广泛传播社会主义核心价值观主题词，刊播“讲文明树新风”、“关注未成年人健康成长”等公益广告，设立“遵德守礼”提示牌。	2	每缺一项扣 0.5 分。	
物业服务	7、在出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。	2	无示意图扣 0.5 分，无路标扣 0.5 分，幢、单元、户号每缺一个扣 0.2 分。	



重庆市丰都县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

质量管理 (共用部位、共用设施设备管理) (40分)	8、房屋外观完好、整洁,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。	2	未按规定设置或按规定设置但不整齐或有破损之处,每处扣0.2分,有安全隐患每处扣0.5分。	
	9、建立装饰装修管理办法,有装修巡查记录,对违规搭建、破坏房屋安全结构等行为及时制止,有措施,有上报记录。	3	未建立管理办法扣1分、无巡查记录扣0.5分、未及时发现制止每次0.5分、无上报记录0.5分、未采取有效措施的每次扣0.5分。	
	10、无违反规划私搭乱建,共用配套设施无随意改变用途现象;运行使用及维修按规定要求有记录,无事故隐患。	2	每发现一处不符合扣0.5分。	
	11、道路畅通,路面平整;各类窨井盖完好无缺损,路面井盖不影响车辆和行人通行。	2	发现一处不畅通、不平整、积水扣0.5分,每发现一处井盖缺损扣0.5分;路面井盖影响通行0.5分,发现一处不符合扣0.5分。	
	12、供水设备运行正常,无渗漏。	1	每发现一处不符合扣0.5分。	
	13、排水、排污管道通畅,无雨污错接、堵塞外溢现象。化粪池检查清掏记录完整,化粪池有明显警示标志。	2	发现一处堵塞外溢现象扣0.5分,雨污管网错接不分流发现一处扣0.5,每发现一项缺失或不完善扣0.5分。	
	14、制定供电系统管理措施及操作规程和岗位职责并严格执行,记录完整;供电设备运行正常,配电室管理符合规定;路灯、楼道灯等公共照明设备完好。	3	无供电设备巡查记录扣1分,无配电室管理制度扣1分;路灯、楼道路灯亮灯率低于80%扣1分;设备损伤没有修复发现一处扣0.5分,扣完为止。	
15、电梯按规定运行,安全设施齐全,无安全事故,轿厢、井道保持清洁;电梯按规定维保,维保记录完整,年检合格;电梯机房透风、照明良好;电梯轿厢内至消防控制室或机房的对讲有效;电梯机房照明、门、窗、锁完好无损。	4	无电梯年检合格证扣4分,电梯出现问题维修不及时扣1.0分,其他发现一处不符合扣0.5分。		



重庆市丰都县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

	16、建立消防系统设备的安全操作规程、操作职员的岗位职责；消防设施设备完好无损，无锈蚀，无漏水现象，消火栓按月度周期进行检查，并保存有最新的检查记录，可随时起用；消防通道畅通。	4	无消防应急预案一次性扣4分无消防系统设备操作规程及岗位职责扣2分；消防设施设备损坏每发现一处扣0.5分；消防通道不畅通每发现一处扣0.5分，当年度内发生1次火灾案件2分，每增加1次扣2分,实行倒扣。
物业服务质量管理 (共用部位、共用设施设备管理) (40分)	17、封闭(半封闭)项目实行24小时值班及巡逻制度；开放式项目有巡逻值班；值班、巡逻记录完整。	1	基本符合1.0分，较差得0.5分，不符合0分。
	18、进出区域车辆管理有序，出入登记，台账清楚，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	1	每发现一处不符合扣0.5分。
	19、机动车辆停车场管理制度完善，管理制度明确，有专人疏导，车辆进出有登记。	1	制度完善1.0分，基本完善0.5分；每发现一台车辆乱停放扣0.2分；车辆进出无记录扣0.2分，记录不全扣0.1分。
	20、建立非机动车辆管理制度，按规定位置(划线)停放，管理有序，增设电动自行车、电瓶车、电动三轮车充电桩，无私拉乱接现象；严禁电动自行车、电瓶车、电动三轮车进入电梯，在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放或充电。	2	非机动车停放处无专门标识扣0.5分，非机动车停放无秩序每发现一处扣0.2分，无充电桩扣0.5分，私拉乱接电线充电发现一处扣0.5分，电动自行车、电瓶车、电动三轮车在电梯，在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口乱停放发现一处扣0.5份，扣完为止。
	21、环卫设施设备完善；垃圾做到日产日清；定期进行卫生消毒灭杀，并有记录。设定垃圾收集点内卫生整洁、无异味、无污水；按规定时间喷洒、投放灭鼠药、消毒剂、灭虫剂，现场设置明显标识。	2	发现一项不符合扣0.5分。
	22、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，实行标准化保洁；公共区域地面清洁、无污迹、无水痕、无果皮纸屑、无烟头、无塑料及废弃物等。	1	未实行现行责任制的扣0.5分，无专职的清洁人员、无明确的责任范围各扣0.5分，未实行标准化保洁的扣0.5分。



重庆市丰都县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

	23、房屋公共公用部位保持清洁，无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物现象，楼梯扶栏、单元防盗门、天台公共玻璃窗等要保持洁净；无放养家禽现象；水面、喷水池等水景内无垃圾；公共墙面清洁、无污迹、无手印；业主报信箱号码字迹清晰、美观、外观清洁无灰尘，各类公共标牌上无灰尘。	2	发现一处不符合扣 0.2 分。	
	24、花草树木养护措施完善，绿化定期修剪、除虫、除草，整齐美观，乔灌木草坪无虫害。	2	符合得 2.0 分，基本符合得 1.0 分，不符合得 0 分。	
	25、绿地无擅自改变用途和破坏、践踏、占用现象；损绿、毁绿没进行劝阻并报相关职能部门的。	2	每发现一处不符合扣 0.5 分。	
	26、绿化带内无垃圾、杂物。	1	每发现一处有纸屑或烟头等杂物扣 0.2 分。	
物业区域安全监管现场检查考核评分（见附件 2）（30 分）	27.根据重庆市物业小区安全监管现场检查手册中“物业区域安全监管现场检查表”涉及到的检查内容分项按检查标准进行评价，评价总分值按 100 分计算，占监督考核评分总分值 30%即 30 分的比例计分。	30	物业区域安全监管现场检查表中每发现一项不符合扣 1 分计算，最终物业区域安全监督现场检查表得分*30%计入总分值。	
共建共治（15 分）	28、正式党员 3 人以上的，应组建党支部，并为党支部开展党建工作提供场地和资金保障。	6	企业建立党支部得 2 分；按组织部要求开展党建工作得 3 分；有党员得 1 分。	
	29、通过宣传栏、条幅等载体开展物业服务政策法规及社会主义核心价值观宣传活动，加强精神文明建设工作。	3	符合一条得 1.0 分，不符合得 0 分。	
	30、配合社区积极开展各类创建活动。及时将服务区域内重大事务告知业主委员会或社区居委会，配合社区、街道或有关部门做好相关工作，定期参加社区、街道、物业行政主管部门召开的各种会议，积极主动完成其它部门交办事项。	6	每发现一次扣 0.5 分，可倒扣。	
综合得分				



附件 2

物业区域安全监管现场检查表

序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
1	设备房基本要求	制度、记录	制度完备，上墙张贴（岗位职责、运行制度、维养制度等管理制度）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			记录上墙（运行记录、维养记录、人员出入记录及值班记录等记录）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
设备房名称及警示标志		门口张贴铭牌及安全警示标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
机房内挡鼠板		设备房门口必须设置高度为 50cm 的挡鼠板	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
机房内温湿度计		墙上合适位置设置温湿度计（温度：5-40℃，40%≤湿度≤70%）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
5		消防电话	通话清晰	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			定位准确（监控室接听后，能准确地说出报警位置）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6		机房内灭火器	放置位置：门口顺手处	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			仪表指针在绿区范围内	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			瓶体及配件无缺损、生锈等状况	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
	定期检查记录		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
7	机房内设施设备、地面、墙壁、天花板等清洁状况	干净整洁	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
8	电梯系	《电梯日常维护保养合同》	与维保单位签订的合同在有效期	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
9			电梯管理人员应	按规定年审（四年 1 次）



重庆市丰都县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
		具有《特种设备作业人员证（A4 电梯安全管理）》		<input type="checkbox"/> 不符合
10		应急预案、演练记录	按要求制定应急预案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			组织电梯应急演练(图文记录)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
11		电梯轿厢内与监控室通话	通话效果清晰、无杂音	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			轿厢内摄像头清晰能清晰分辨轿厢内男女人员各自的数量	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
12		电梯轿厢内张贴《电梯安全使用须知》、《电梯维保信息公示表》及《特种设备使用标志》（即《年检合格证》）	《电梯安全使用须知》	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			年检合格证在有效期内	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			《电梯维保信息公示表》内容完整、按时维保（15天1次）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
13	电梯系统	电梯轿厢内通风照明情况	通风降温设备正常运行	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			照明设备完好	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
14		机房内空调等通风降温设备	降温设备(如空调机等)正常运行	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			通风设备（如换气扇等）正常运行	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
15	柴发系统	照明灯和储油间电气开关	安装防爆灯和防爆开关	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
16		储油间	储油间门是甲级防火门（耐火极限 1.5 小时）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
	储油箱储油量（ $\leq 1 \text{ m}^3$ ）		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	



重庆市丰都县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
17		防火沙池	防火沙池及铲沙工具	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
18		《消防设施维保合同》	与维保单位签订的合同在有效期	<input type="checkbox"/> 符合
				<input type="checkbox"/> 不符合
19		应急预案、演练记录	按要求制定应急预案	<input type="checkbox"/> 符合
			组织消防应急演练(图文记录)	<input type="checkbox"/> 不符合
20		微型消防站	设置微型消防站	<input type="checkbox"/> 符合
			配备必要的装备和设备	<input type="checkbox"/> 不符合
21		消防泵房管网压力仪表	仪表表面有年检标志	<input type="checkbox"/> 符合
			仪表指针无卡死情况	<input type="checkbox"/> 不符合
22		建筑物顶层消防栓	压力表数值不小于 0.07 兆帕	<input type="checkbox"/> 符合
			打开阀门，动压是否符合要求	<input type="checkbox"/> 不符合
23		电气控制屏上开关	消防泵房手动/自动状态切换开关处于“自动”位置	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
24		正压送风口	无遮挡	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
25		室内消火栓	箱体完好，有密封标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			箱内水带、水枪、接口等完整无缺	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
26		疏散通道	楼梯间是否畅通	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
		消防车道	消防车道是否畅通	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合



重庆市丰都县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
27	配电系统	电气操作人员个人资质	电气操作人员应持有《特种设备作业操作证》	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
28		工具、防护用品	绝缘手套每半年检测一次，有检验合格证	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			绝缘筒靴每半年检测一次，有检验合格证	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			高压试电笔每半年检测一次，有检验合格证	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			绝缘棒每年检测一次，有检验合格证	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
29	等电位连接带	室内电缆桥架上，桥架与桥架连接处有铜质连接带相连接	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
30	监控、消防控制室	值班人员职业资格证书	值班人员是否持证上岗，墙上张贴值班人员《职业资格证书》(原则上不少于6人)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
31		显示屏	显示屏正常运行	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
32	化粪池	应急预案、演练记录	按要求制定应急预案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			组织消防应急演练(图文记录)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
33		警示标志	现场设置有警示标志(如此处危险，注意安全等)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
34		清掏疏通情况	查阅清掏合同(1年两次以上)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
	清掏图文记录		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
35	游泳池	应急预案、演练记录	按要求制定应急预案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			组织消防应急演练(图文记录)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
36		警示标志	现场设置水深标记、严禁跳水等安全	<input type="checkbox"/> 符合



重庆市丰都县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

序号	检查项目	检查内容	检查标准	评价
			警示标记	<input type="checkbox"/> 不符合
37		保险（合同期）	建议购置 80 万元/人以上保额的人身意外伤害保险	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
38	娱乐健身场所	警示标志	“使用须知”等警示标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
39		维保情况	图文记录	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			器械、设施基础部分牢固,无锈蚀	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
40	停车场	防火卷帘门	防火卷帘门下严禁停放车辆、堆放杂物	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			出入口设置防汛器材（如：沙袋、档板等）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
41		电动车充电	楼道内、楼梯间及安全出口等公共区域无违规停放、充电，提倡专用场地集中充电	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			充电场所配置灭火装置、监控、照明等设施设备	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
42	房屋本体	外立面及附着物	外立面安全隐患（墙砖脱落、空鼓）巡查记录	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			空调外机支架安全检查台账	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
43		应急逃生通道及防火门	安全通道无杂物阻塞	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			安全通道防火门保持常闭状态	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
44		警示标志	设置“高空危险，禁止攀越”等警示标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
			设置“严禁高空抛物”等警示标志	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合

考核人员（签字）： 被考核单位项目负责人（签字）： 物业服务企业（签章）：

年 月 日

年 月 日

年 月 日



附件 3

_____（物业服务企业）_____年度物业服务质量
（业主）满意度测评表

序号	评价内容	100 分	改进意见或建议
1	客服人员仪容仪表及服务态度满意度		
2	客服人员工作责任心满意度		
3	客服人员对业主意见处理的及时性及回访工作满意度		
4	安保人员仪容仪表及服务态度满意度		
5	安保人员岗位执勤满意度		
6	车辆进出管理、车辆停放及安全管理		
7	维修人员的礼仪及服务态度满意度		
8	维修人员工作及及时性满意度		
9	维修人员维修质量满意度		
10	各项公共设施设备的维护保养满意度		
11	公共照明系统维修维护及时性满意度		
12	消防设施设备及消防通道管理满意度		
13	违法违规装修、占用、搭建上报满意度		
14	保洁人员礼仪礼貌及服务态度满意度		
15	楼道、共用部位、电梯、车库卫生保洁满意度		
16	规范小区公共、共有通道整洁秩序满意度		
17	生活垃圾日产日清、总体环境卫生保		



重庆市丰都县住房和城乡建设委员会行政规范性文件

	持续性满意度		
18	绿化保持、绿化养护满意度		
19	小区社区文化活动组织、宣传满意度		
20	小区便民活动开展满意度		
综合评价得分			

_____小区业主委员会（物业自管小组） 年 月 日

注：每年第四季度最后两个月由物业项目经理述职后，业主、业主代表根据物业公司服务的满意度进行自主评分（满分为100分）；综合评价得分为20项评价内容的平均分。业主填表后由业主委员会（物业自管小组）在乡镇（街道）、县住房和城乡建设委的共同监督下当场统计结果汇总后向物业服务企业出具《_____小区业主满意度调查评分结果通知书》。通知书分别抄送街道、社区、物业行政主管部门。



附件 4

_____ 业主委员会（物业自管小组）物业服务

质量业主满意度测评结果通知书

_____（物业服务企业）：

由 _____ 小区业主委员会（物业自管小组）负责主持的 _____ 年度
业主满意度测评工作，在县住房和城乡建设委与 _____ 乡镇（街道）
共同监督下，现场收集物业服务质量业主满意度测评表 _____ 份，综合
评价平均得分 _____ 分。经业主测评对你公司管理的 _____ 小
区提出如下改进、建议意见：

1、_____

2、_____

3、_____

按照《丰都县物业服务企业考核办法》的规定，本年度物业服务质量
业主满意度测评分值 _____ 分。

_____ 小区业主委员会（物业自管小组）

_____ 年 月 日



附件 5

_____（物业服务企业）_____年度物业服务项目
考核成绩明细表

序号	物业服务项目名称	考评项目类别	考评时间	服务项目成绩	备注

统计人员签字：

审核人员签字：

负责人签字：

年 月 日

年 月 日

年 月 日



附件 6

物业服务企业服务质量监督考核评定通知单

_____（物业服务企业）：

由丰都县住房和城乡建设委与 _____ 乡镇（街道）组织的 _____ 年度物业监督考核中，你公司管 _____ 小区存在下列问题：

1、 _____

2、 _____

按照《丰都县物业服务企业考核办法》的规定，本年度，你公司服务质量考核分值 _____ 分，对应评级为 _____ 级。

如对上述考核评分评级有异议，请于 3 个工作日内向丰都县住房和城乡建设委、街道办事处提出，并提出相应证明文件资料。