

LYDR-2026-0020001

莱政办字〔2026〕3号

**莱阳市人民政府办公室
关于修改并继续执行《莱阳市住宅小区物业服务
企业规范管理办法》的通知**

各镇政府、街道办事处:

按照《山东省行政规范性文件制定和监督管理办法》《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》等有关规定，经过对《莱阳市住宅小区物业服务企业规范管理办法》行政规范性文件评估，决定对部分内容予以修改，修改后的内容为：

1. 第五条质量评价成绩实行百分制，物业企业的最终成绩为所

有服务项目的平均分。总分按百分制折算，其中投诉处理情况 40 分（物业投诉千人比=当月物业投诉总量/小区常住人口，人口数以千人为单位，数值最小的物业服务项目为满分，其他项目以此为基准，按比例折算得分）；服务等级达标情况 60 分（住建部门占比 40%、镇街和业主代表各占比 30%），参考《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》，对全市物业服务项目分为一级、二级、三级、四级、五级进行分类考核。质量评价成绩分为三类，一类为优秀、二类为一般、三类为较差。质量评价成绩在 85 分（含 85 分）以上为优秀企业；质量评价成绩在 60 分（含 60 分）以上的为一般企业；质量评价成绩在 60 分以下的为较差企业。

2. 第九条质量评价结果统计：物业服务项目年度评价得分 = 投诉处理情况得分+住建部门评价得分+镇街评价得分+业主评价得分。

3. 第十条（一）排名前十且分值在 85 分（含 85 分）以上的优秀企业，确定为本年度“红榜”物业企业，优先推荐省、市级的荣誉评选，归集为优良信息并录入烟台市物业服务企业信用信息管理系统，并在前期物业招投标时给予推荐并适当加分。

修改后的《莱阳市住宅小区物业服务企业规范管理办法》行政规范性文件登记号为：LYDR-2026-0020001，自 2026 年 6 月 1 日起施行，不再标注有效期。

附件:《莱阳市住宅小区物业服务企业规范管理办法》(根据《关

于修改并继续执行<莱阳市住宅小区物业服务企业规范
管理办法>的通知》修改)

莱阳市人民政府办公室

2026 年 5 月 29 日

(此件公开发布)

附件

莱阳市住宅小区物业服务企业规范管理办法

第一条 为进一步规范我市物业服务企业服务行为，提升物业服务水平，建立住宅小区物业服务企业质量评价机制，推动全市物业服务行业健康、有序发展，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》（国务院令第 379 号）《山东省物业管理条例》《烟台市物业管理办法》《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》等法律法规、规章，结合我市实际，制定本办法。

第二条 规范管理对象为我市从事住宅专业化物业服务的物业企业。

第三条 物业服务企业规范管理实行住建部门、镇街、业主共同参与的物业服务企业“三位一体”质量评价机制，评定结果与企业诚信、评先评优挂钩。

第四条 质量评价主要从物业服务等级、日常管理、投诉处理、重大工作落实、红心物业开展情况等方面进行。对于质量评价中发现的问题，及时下达整改通知，督促相关物业服务企业限期整改。

第五条 质量评价成绩实行百分制，物业企业的最终成绩为所有服务项目的平均分，总分按百分制折算，其中投诉处理情况 40 分（物业投诉千人比=当月物业投诉总量/小区常住人口，人口

数以千人为单位。将物业投诉千人比数值最小的物业服务项目计为满分，其他物业服务项目以此为基准，按比例折算得分）；服务等级达标情况 60 分（住建部门占比 40%、镇街和业主代表各占比 30%），参考《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》，对全市物业服务项目分为一级、二级、三级、四级、五级进行分类考核。质量评价成绩分为三类，一类为优秀、二类为一般、三类为较差。质量评价成绩在 85 分（含 85 分）以上为优秀企业；质量评价成绩在 60 分（含 60 分）以上的为一般企业；质量评价成绩在 60 分以下的为较差企业。

第六条 市住建局负责指导全市住宅小区物业服务质量评价工作，负责结果汇总、公示工作；街道办事处负责指导社区完成辖区内物业服务项目服务质量评价和组织业主评价工作，无社区的镇街自行完成辖区内物业服务项目服务质量评价和组织业主评价工作。

第七条 质量评价按照下列步骤进行：

（一）每年 10 月份开始启动质量评价工作，镇街成立物业服务质量评价督导组，指导社区在每个住宅小区各成立一个评价小组，由 5-7 人组成，成员一般由社区“两委”、小区（网格）党支部和业主代表组成，可邀请人大代表、政协委员参与，并将质量评价指导组和评价小组人员名单报市住建局。

（二）每年 11 月底前，住建部门按照质量评比表对物业服务项目进行评价；镇街指导社区评价小组按照质量评比表，对辖区

内物业服务项目进行评价，并组织业主开展评价工作，业主评价可通过线上与线下相结合的方式进行，每个小区参与评价的业主户数按照实际入住户数 300 户以下不低于 40%，301-500 户不低于 30%，501 户以上不低于 20% 执行。镇街组织社区将辖区内物业服务项目评比表和业主评比表（附件 1）汇总后，填写质量评比汇总表（附件 2）报市住建局。

（三）市住建局汇总质量评价结果，12 月底前完成综合排名并进行公示。

第八条 有下列情形之一的，直接确定为较差企业：

1. 物业服务过程中发生重大责任安全事故，造成严重后果的；
2. 因物业服务企业管理服务不到位，引发重大群体性或越级上访事件，影响社会稳定，造成恶劣社会影响的；
3. 因物业服务企业原因，对业主合法、合理、合规投诉不解决被新闻媒体负面报道，情况属实，造成恶劣社会影响的；
4. 物业服务企业擅自在小区内搭建违章建筑、改变公用设施用途和地点，利用物业公用部位、公用设施设备进行经营，损害业主共同利益的；
5. 物业企业拒不到主管部门进行备案登记或拒不纳入烟台市物业企业信用系统的；
6. 物业服务合同终止，物业企业不移交物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关材料等；
7. 其他应将物业服务企业确定为较差的情形。

第九条 质量评价结果统计

物业服务项目年度评价得分 = 投诉处理情况得分 + 住建部门评价得分 + 镇街评价得分 + 业主评价得分。

在同一镇街承管一个项目的企业，企业评价得分为承管项目得分；在同一镇街承管多个项目的企业，企业得分为承管项目得分的平均分；在不同镇街承管项目的企业，取各镇街评价得分的平均分。

第十条 根据综合评价结果，设立“红黑榜”，自发布之日起一年内有效。

（一）排名前十且分值在 85 分（含 85 分）以上的优秀企业，确定为本年度“红榜”物业企业，优先推荐省、市级的荣誉评选，归集为优良信息并录入烟台市物业服务企业信用信息管理系统，并在前期物业招投标时给予推荐并适当加分。

（二）排名后十且分值在 60 分以下的较差企业，列为本年度“黑榜”物业企业，责令限期整改；拒不整改或整改不到位的，烟台市物业服务企业信用信息管理系统中信用等级直接确定为 C 级。信用等级连续三次被确定为 C 级的，纳入诚信“黑名单”，并视情提请业主委员会或社区居委会召开业主大会解除物业服务合同。

第十一条 本办法自 2026 年 6 月 1 日起施行。

附件：1. 莱阳市物业服务质量年度评比一套表
2. 莱阳市物业服务质量年度评比汇总表
3. 莱阳市物业服务质量年度考核汇总表

附件 1

莱阳市物业服务质量年度 评比一套表

(一级服务企业)

**** 街道 **** 社区 **** 小区

服务项目: ****

莱阳市物业服务质量年度评比表

(住建部门评分, 占比40%, 24分)

街道：
服务等级：一级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比标准	分值	评分细则	得分
1	人员部署情况	管理人员：不超 12 万 m²/人； 设施设备维护人员：不超 6 万 m²/人/班； 秩序维护人员：不超 6 万 m²/人/班； 保洁人员：不超 3.5 万 m²/人 绿化人员：绿化面积不超 3.5 万 m²/人。	5	达到标准得5分，每一类人员达不到标准扣1分，扣完为止。	
2	综合管理情况	物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台C级及以上标准。	否决项		
		有规章制度，主要包括：物业服务方案；岗位职责、工作流程及服务规范；安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项		
3	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	配备消防联动系统，有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。	否决项		
		按国家规定的检验检测周期进行安全检测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333应急救援标识；不得使用检验检测不合格的电梯；电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通。	否决项		
		房屋管理： （1）定期进行巡查； （2）委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施。 （3）对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象，及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。	5	符合要求得5分，发现1处问题扣1分，扣完为止。	
		保障共用部位和设施设备的安全正常运行。	5	每发现1处无法正常运行扣1分。	
		设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准，有报修、维修记录。	6	记录不全扣1分，每发现1处不符合标准扣1分。	

4	公共秩序维护	有安防制度。	3	达到标准得3分， 否则不得分。	
	加分项	被评定为莱阳市级及以上示范项目或得到相应表彰奖励的，每次加0.5分；在烟台市级及以上重大活动组织等工作中做出突出贡献的，经发文通报表扬或表彰奖励的，每件次分别加1分；创建莱阳市级及以上“红心物业”示范点的，加1分。分值可累加，总分不超3分。（每项加分点仅在当年度考核中有效，且只能使用一次）。			
	减分项	凡在重大活动组织等工作中配合不力、敷衍推诿，被上级部门通报批评的，每件次分别减1分。扣完为止。			
合计					
住建部门（盖章）： 经办人（签字）：					

莱阳市物业服务质量年度评比表

(街道评分, 占比30%, 18分)

街道：
服务等级：一级

社 区：
物业企业：

小区:
时间:

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理情况	有投诉处理机制。	3	投诉积极响应、有记录、有回访3分，否则不得分。	
		按要求参加联席会议，落实“三会”制度，积极开展相关工作。	否决项		
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案。	3	预案齐全得3分，缺1项扣1分，扣完为止。	
3	环境管理情况	对公共部位及公共设施开展保洁并留存记录。	3	发现1处不符合扣0.5分，扣完为止。	
4	公共秩序维护情况	对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放不得占用主路口、消防通道。	2	发现1处不符合扣0.5分，扣完为止。	
		有火警、水警、警情等应急预案，并组织演习。	4	缺少1项扣1分，扣完为止。	
		在住宅小区内有经营活动行为的商户，应有相应的管理规定。	3	发现1户不符合扣0.5分，扣完为止。	
合计					
镇街（盖章）： 年度评比小组组长（签字）： 成员（签字）：					

莱阳市物业服务质量年度评比表

(业主评分，占比30%，18分)

街 道：
服务等级：一级

社 区：
物业企业：

小 区：
时 间：

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理情况	落实“三公开”制度，按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公示。	否决项		
		有固定服务场所。	2	有得2分，没有不得分。	
		物业服务质量。	4	态度热情、服务积极得4分，否则视情况扣分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	路灯、楼道灯完好率不低于 65%。	2	符合要求得2分，完好率每降低5%扣0.5分，扣完为止。	
		对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施。	2	发现1处不符合不得分。	
3	环境管理情况	设有垃圾集中投放点，保持公共区域整洁。	4	符合要求得4分，未设集中点扣2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		草坪无明显裸露枯黄，控制杂草滋生。	4	符合要求得4分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
合计					
业主签字:					

莱阳市物业服务质量年度 评比一套表

(二级服务企业)

**** 街道 **** 社区 **** 小区

服务项目: ****

莱阳市物业服务质量年度评比表

(住建部门评分, 占比40%, 24分)

街道：
服务等级：二级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比标准	分值	评分细则	得分
1	人员部署情况	管理人员：不超 8 万 m ² /人； 设施设备维护人员：不超 5 万 m ² /人/班； 秩序维护人员：不超 5 万 m ² /人/班； 保洁人员：不超 2.5 万 m ² /人 绿化人员：绿化面积不超 3 万 m ² /人。	5	达到标准得5分，每一类人员达不到标准扣1分，扣完为止。	
2	综合管理情况	物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台C级及以上标准。		否决项	
		有规章制度，主要包括：物业服务方案；岗位职责、工作流程及服务规范；安全生产管理制度、内部管理制度等。		否决项	
		有物业管理档案资料、分类科学、管理完善、易于检索。	1	档案管理符合要求1分，否则不得分。	
3	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	配备消防联动系统，有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。		否决项	
		按国家规定的检验检测周期进行安全检测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333应急救援标识；不得使用检验检测不合格的电梯；电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通。		否决项	
		房屋管理： （1）定期进行巡查； （2）委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施。 （3）对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象，及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。	5	符合要求得5分，发现1处问题扣1分，扣完为止。	
		保障共用部位和设施设备的安全正常运行，有报修、维修记录。	4	每发现1处无法正常运行扣0.5分，记录不全扣0.5分。	
		设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准。	5	每发现1处不符合标准扣0.5分。	
		负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查，确保供水安全。	2	符合要求得2分，否则不得分。	

4	公共秩序维护	建立完善的安防制度。	2	达到标准得2分, 否则不得分。
	加分项	被评定为莱阳市级及以上示范项目或得到相应表彰奖励的, 每次加0.5分; 在烟台市级及以上重大活动组织等工作中做出突出贡献的, 经发文通报表扬或表彰奖励的, 每件次分别加1分; 创建莱阳市级及以上“红心物业”示范点的, 加1分。分值可累加, 总分不超3分。(每项加分点仅在当年度考核中有效, 且只能使用一次)。		
	减分项	凡在重大活动组织等工作中配合不力、敷衍推诿, 被上级部门通报批评的, 每件次分别减1分。扣完为止。		
合计				
住建部门(盖章): _____ 经办人(签字): _____				

莱阳市物业服务质量年度评比表

(街道评分, 占比30%, 18分)

街道：
服务等级：二级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理情况	按要求参加联席会议，落实“三会”制度，积极开展相关工作。	否决项		
		有投诉处理机制。	2	投诉积极响应、有记录、有回访2分，否则不得分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案。	2	预案齐全得2分，缺1项扣0.5分，扣完为止。	
3	公共秩序维护情况	对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放不得占用主路口、消防通道。	2	发现1处不符合扣0.5分，扣完为止。	
		每月组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于1次，并留有记录。	3	组织得3分，未组织不得分	
		有火警、水警、警情等应急预案，并组织演习。	4	缺少1项扣1分，扣完为止。	
		在住宅小区内有经营活动行为的商户，应有相应的管理规定。	3	发现1户不符合扣0.5分，扣完为止。	
合计					
镇街（盖章）： 年度评比小组组长（签字）： 成员（签字）：					

莱阳市物业服务质量年度评比表

(业主评分, 占比30%, 18分)

街道：
服务等级：二级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理情况	落实“三公开”制度，按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项		
		有固定服务场所。	2	有得2分，没有不得分。	
		物业服务质量。	4	态度热情、服务积极得4分，否则视情况扣分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	路灯、楼道灯完好率不低于 65%。	2	符合要求得2分，完好率每降低5%扣0.5分	
		对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施。	2	发现1处不符合不得分。	
3	环境管理情况	垃圾日产日清（1分），保持公共区域整洁（1分）、无异味（1分）。	3	符合要求得3分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位，楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等部分保持干净整洁。	3	符合要求得3分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		草坪无明显裸露枯黄，控制杂草滋生。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
合计					
业主签字：					

莱阳市物业服务质量年度 评比一套表

(三级服务企业)

**** 街道 **** 社区 **** 小区

服务项目: ****

莱阳市物业服务质量年度评比表

(住建部门评分, 占比40%, 24分)

街道：
服务等级：三级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比标准	分值	评分细则	得分
1	人员部署情况	管理人员：不超 5 万 m ² /人； 设施设备维护人员：不超 4 万 m ² /人/班； 秩序维护人员：不超 4 万 m ² /人/班； 保洁人员：不超 2 万 m ² /人 绿化人员：绿化面积不超 2.5 万 m ² /人。	5	达到标准得5分，每一类人员达不到标准扣1分，扣完为止。	
2	综合管理情况	物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台B级及以上标准。	否决项		
		有规章制度，主要包括：物业服务方案；岗位职责、工作流程及服务规范；安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项		
		有物业管理档案资料、分类科学、管理完善、易于检索。	1	档案管理符合要求1分，否则不得分。	
3	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	配备消防联动系统，有消防平面图、消防安全器材、微型消防栓。	否决项		
		按国家规定的检验检测周期进行安全检测，并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333应急救援标识；不得使用检验检测不合格的电梯；电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通。	否决项		
		房屋管理：（1）定期进行巡查，发现房屋结构损坏时，应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门；（2）与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，按周期进行装修巡查；（3）委托清运装修垃圾的，定点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2—3 日内清运；（4）发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门。	5	符合要求得5分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		保障共用部位和设施设备的安全正常运行，报修服务按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。	3	每发现1处无法正常运行扣0.5分，记录不全扣0.5分，扣完为止。	

3	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	设施设备使用、维护有国家规范的，应达到相应的规定标准。	4	每发现1处不符合标准扣0.5分。	
		负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查，确保供水安全。	2	符合要求得2分，否则不得分。	
4	公共秩序维护	建立完善的安防制度，主要出入口有监控设备。	2	达到标准得2分，否则不得分。	
		有巡查方案，巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。	2	达到标准得2分，否则不得分。	
加分项		被评定为莱阳市级及以上示范项目或得到相应表彰奖励的，每次加0.5分；在烟台市级及以上重大活动组织等工作中做出突出贡献的，经发文通报表扬或表彰奖励的，每件次分别加1分；创建莱阳市级及以上“红心物业”示范点的，加1分。分值可累加，总分不超3分。（每项加分点仅在当年度考核中有效，且只能使用一次）。			
减分项		凡在重大活动组织等工作中配合不力、敷衍推诿，被上级部门通报批评的，每件次分别减1分。扣完为止。			
合计					
住建部门(盖章):					
经办人（签字）：					

莱阳市物业服务质量年度评比表

(街道评分, 占比30%, 18分)

街道：
服务等级：三级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理情况	按要求参加联席会议，落实“三会”制度，积极开展相关工作。	否决项		
		有投诉处理机制。	2	投诉积极响应、有记录、有回访2分，否则不得分。	
		积极开展各类社区文化活动。	2	有社区文化活动并留有记录得2分，否则不得分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案。	2	预案齐全得2分，缺少1项扣0.5分，扣完为止。	
3	公共秩序维护情况	对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放不得占用主路口、消防通道。	2	发现1处不符合扣0.5分，扣完为止。	
		每月组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于1次，并留有记录。	3	组织得3分，未组织不得分	
		有火警、水警、警情等应急预案，并组织演习。	4	缺少1项扣1分，扣完为止。	
		在住宅小区内有经营活动行为的商户，应有相应的管理规定。	3	发现1户不符合扣0.5分，扣完为止。	
合计					
镇街（盖章）： 年度评比小组组长（签字）： 成员（签字）：					

莱阳市物业服务质量年度评比表

(业主评分, 占比30%, 18分)

街道：
服务等级：三级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理服务情况	落实“三公开”制度，按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公示。	否决项		
		有固定服务场所。	1	有得1分，没有不得分。	
		物业服务质量。	4	态度热情、服务积极得4分，否则视情况扣分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	路灯、楼道灯完好率不低于80%，院落照明灯按时开启，满足使用要求。	2	符合要求得2分，完好率每降低5%扣0.5分，扣完为止。	
		对小区内危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施。	2	发现1处不符合不得分。	
3	环境管理情况	垃圾日产日清（1分），保持公共区域整洁（1分）、无异味（1分）。	3	符合要求得3分，不符合视情扣分，扣完为止。	
		大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位，楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等部分开展周期性保洁并留存记录。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		草坪无明显裸露枯黄，控制杂草滋生。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		乔、灌木、攀缘植物及时实施修剪。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
合计					
业主签字：					

莱阳市物业服务质量年度 评比一套表

(四级服务企业)

**** 街道 **** 社区 **** 小区

服务项目: ****

莱阳市物业服务质量年度评比表

(住建部门评分, 占比40%, 24分)

街道：
服务等级：四级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比标准	分值	评分细则	得分
1	人员部署情况	管理人员：不超 3 万 m ² /人； 设施设备维护人员：不超 3 万 m ² /人/班； 秩序维护人员：不超 3 万 m ² /人/班； 保洁人员：不超 1.5 万 m ² /人 绿化人员：绿化面积不超 2 万 m ² /人。	5	达到标准得5分，每一类人员达不到标准扣1分，扣完为止。	
2	综合管理情况	物业服务合同完善，双方权利义务关系明确；企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台B级及以上标准。	否决项		
		有规章制度，主要包括：物业服务方案；岗位职责、工作流程及服务规范；安全生产管理制度、内部管理制度等。	否决项		
		项目管理流程化、制度化、规范化、标准化。有完善的工作流程、规章制度、服务规范、操作标准。	否决项		
		物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；物业管理档案应包含：工程基础资料、承接查验档案等技术档案以及设施设备管理档案、装饰装修管理档案、业主或物业使用人档案，服务日常管理文件、记录等日常档案等。	否决项		
		承接查验手续齐全。	1	资料齐全0.5分，手续完整0.5分。	
3	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	消防系统要求：（1）小区消防设施平面图，火警疏散示意图位置设置合理、醒目；安全疏散通道畅通、疏散标识明显；（2）消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，定期组织检验、保养；消防水泵、管网、阀门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常；消防报警系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；（3）加强对消防系统的检查保养，灭火器、报警功能巡查每月不少于1次，每周至少进行2次防火巡查，每月进行1次防火检查，消防栓每季度不少于1次，巡查、检查应做记录，由检查人及主管人员签字，存档备查；消防泵启动每月1次，保证其运行正常；委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保，每月出具消防维保报告，每年对所有设施100%覆盖。	否决项		

3	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测,并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333应急救援标识;不得使用检验检测不合格的电梯; (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通;	否决项		
		房屋管理: (1) 定期进行巡查,发现房屋结构损坏时,应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门; (2) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,按周期进行装修巡查; (3) 委托清运装修垃圾的,定点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施。自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式,在 2—3 日内清运; (4) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的,应及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关部门。	5	符合要求得5分,发现1处问题扣0.5分,扣完为止。	
		制定维修养护计划,保障共用部位和设施设备的安全正常运行,报修服务按双方约定时间到达现场,有报修、维修记录。	3	无计划扣1分,记录不全扣0.5分,每发现1处无法正常运行扣0.5分。	
		设施设备使用、维护有国家规范的,应达到相应的规定标准。	4	每发现1处不符合标准扣0.5分。	
		负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查、检测、保养,并建立记录。	2	符合要求得2分,否则不得分。	
4	公共秩序维护	实行封闭式管理,对外来人员进入物业小区进行询问、核实和登记;对大型物品搬出进行登记,记录规范、详实;无人值守出入口配备智能化防尾随设施。	2	达到标准得2分,否则不得分。	
		制定详细的巡查方案,白天每4小时巡查1次,夜间巡逻2小时巡逻1次。	2	达到标准得2分,否则不得分。	
加分项		被评定为莱阳市级及以上示范项目或得到相应表彰奖励的,每次加0.5分;在烟台市级及以上重大活动组织等工作中做出突出贡献的,经发文通报表扬或表彰奖励的,每件次分别加1分;创建莱阳市级及以上“红心物业”示范点的,加1分。分值可累加,总分不超3分。(每项加分点仅在当年度考核中有效,且只能使用一次)。			
减分项		凡在重大活动组织等工作中配合不力、敷衍推诿,被上级部门通报批评的,每件次分别减1分。扣完为止。			
合计					
住建部门(盖章):					

莱阳市物业服务质量年度评比表

(街道评分, 占比30%, 18分)

街道:
服务等级: 四级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理情况	按要求参加联席会议，落实“三会”制度，积极开展相关工作。	否决项		
		有投诉处理机制。	2	投诉积极响应、有记录、有回访2分，否则不得分。	
		积极开展各类社区文化活动。	1	有社区文化活动并留有记录得1分，否则不得分。	
		建设智慧社区（如智能安防、人脸识别、无接触进出等）。	1	有得1分，没有不得分。有得1分，没有不得分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	各类设施设备的标志清晰、明确、统一，对小区内有危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施，及时维护。	1	发现1处不符合不得分。	
		对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案。	2	预案齐全得2分，缺1项扣0.5分，扣完为止。	
3	公共秩序维护情况	车辆行驶有规定路线，停车标识清晰明确；非机动车应定点停放。	2	发现1处不符合扣0.5分，扣完为止。	
		每月组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于2次，并留有记录。	2	组织2次及以上得2分，否则不得分	
		对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。符合要求得0.5分，否则不得分。	2	缺少1项扣0.5分，扣完为止。	
		小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、居家报警、智能门禁等智能设备中的3项及以上技防设施，24小时运行。	2	缺少1项扣0.5分，扣完为止。	
		对在小区内开展经营活动的商户有管理要求，对经营者的经营范围、气味、噪音要有相应管理措施。	3	发现1户不符合扣0.5分，扣完为止。	
合计					
镇街（盖章）：					

莱阳市物业服务质量年度评比表

(业主评分, 占比30%, 18分)

街道:
服务等级: 四级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理服务情况	落实“三公开”制度，按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公示。	否决项		
		设置专门的业主或物业使用人接待场所，办公设施及用品配置完备。	1	符合要求得1分，否则不得分。	
		物业服务质量。	4	态度热情、服务积极得4分，否则视情况扣分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	各类设施设备的标志清晰、明确、统一，对小区内危险、隐患的部位设置警示标识，及时维护。	2	发现1处不符合不得分。	
		各类设施设备的完好率达到90%以上，共用部位、停车场等照明系统的完好率达到94%以上。	2	符合要求得2分，完好率每降低5%扣0.5分，扣完为止。	
3	环境管理情况	垃圾日产日清，垃圾收集容器合理设置，收集中转站（压缩站）清洁无异味，垃圾不得超过桶身，保持容器完好和整洁美观。	2	符合要求得2分，不符合视情扣分，扣完为止。	
		大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位，楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等部分保持整洁。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		草坪无明显缺水枯黄，每年及时除草、修剪，控制杂草滋生。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。	1	符合要求得1分，否则不得分。	
		乔、灌木、攀缘植物及时修剪，乔、灌木树冠完整，花、灌木基本开花，各种植被无明显枯枝、缺枝。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
合计					
业主签字：					

莱阳市物业服务质量年度 评比一套表

(五级服务企业)

**** 街道 **** 社区 **** 小区

服务项目: *****

莱阳市物业服务质量年度评比表

(住建部门评分, 占比40%, 24分)

街 道:
服务等级: 五级

社 区:
物业企业:

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比标准	分值	评分细则	得分
1	人员部署情况	管理人员: 不超 2.5 万 m²/人, 。具有大专及以上学历的占总人数的 40%以上; 设施设备维护人员: 队长 1 人/班; 门岗 3 人/班, 巡逻岗不超 12 万 m²/人/班, 消防监控控制室 2 人/班, 监控中心 1 人/班; 秩序维护人员: 不超 3 万 m²/人/班; 保洁人员: 不超 1.2 万 m²/人; 绿化人员: 绿化面积不超 1.5 万 m²/人	5	达到标准得5分, 每一类人员达不到标准扣1分, 扣完为止。	
2	综合管理情况	物业服务合同完善, 双方权利义务关系明确; 企业应达到烟台市物业企业诚信监管平台B级及以上标准。		否决项	
		有规章制度, 主要包括: 物业服务方案; 岗位职责、工作流程及服务规范; 安全生产管理制度、内部管理制度等。		否决项	
		项目管理流程化、制度化、规范化、标准化。有完善的工作流程、规章制度、服务规范、操作标准。		否决项	
		物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索; 物业管理档案应包含: 工程基础资料、承接查验档案等技术档案以及设施设备管理档案、装饰装修管理档案、业主或物业使用人档案, 服务日常管理文件、记录等日常档案等。		否决项	
		承接查验手续齐全。	1	资料齐全0.5分, 手续完整0.5分	
3	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	消防系统要求: (1) 小区消防设施平面图, 火警疏散示意图位置设置合理、醒目; 安全疏散通道畅通、疏散标识明显; (2) 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效, 定期组织检验、保养; 消防水泵、管网、闸阀等设备运行正常, 测试、维修、保养记录完整, 水压正常; 防排烟系统手动、自动启动正常, 火警联动正常; 消防报警系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常; (3) 加强对消防系统的检查保养, 灭火器、报警功能巡查每月不少于 1 次, 每周至少进行 2 次防火巡查, 每月进行 1 次防火检查, 消防栓每季度不少于 1 次, 巡查、检查应做记录, 由检查人及主管人员签字, 存档备查; 消防泵启动每月 1 次, 保证其运行正常; 委托有资质的消防维保单位进行消防设施维保, 每月出具消防维保报告, 每年对所有设施 100%覆盖。		否决项	

3	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	(1) 按国家规定的检验检测周期进行安全检测,并在轿厢内张贴《特种设备使用标志》、96333应急救援标识;不得使用检验检测不合格的电梯; (2) 电梯轿厢内应急通话装置清晰、畅通;	否决项	
		制定维修养护计划,保障共用部位和设施设备的安全正常运行,报修服务按双方约定时间到达现场,有报修、维修记录。	3	无计划扣1分,每发现1处无法正常运行扣0.5分,记录不全扣0.5。
		房屋管理: 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理手册、户外设置物管理规定等规章制度。 (1) 小区主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) 每月巡查对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视,发现脱落的及时编制维修计划,并按照相关规定安排专项维修;(3) 每月检查1次楼梯、扶手,楼梯、扶手、公共门窗等;共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损,使用安全(发现1处不符合不得分);(4) 每月巡查1次小区各标识,室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持统一、美观,无安全隐患或破损(发现1处不符合不得分);(5) 每年检查1次房屋结构、墙体、墙面、顶棚,发现特殊情况及时上报,必要时请专业单位进行检测评定;(6) 封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面,空调安装位置统一,冷凝水集中收集;(7) 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,每日进行1次装修巡查;委托清运装修垃圾的,定点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施,保证建筑垃圾不超过垃圾池。自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式,在2—3日内清运;(8) 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线、违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途等损害公共利益现象的,应及时劝阻、制止,并报告业主委员会和有关部门。	5	符合要求得5分,发现1处问题扣0.5分,扣完为止。
		设施设备使用、维护有国家规范的,应达到相应的规定标准,环境整洁,通风良好,能有效防蛇鼠等小动物进入,每年至少组织1次“设备开放日”。	4	每发现1处不符合标准扣0.5分。
		负责二次加压设备的物业项目应对设备运行情况定期检查、检测、保养,并建立记录。	2	符合要求得2分,否则不得分。
4	公共秩序维护	实行封闭式管理,对外来人员进入物业小区进行询问、核实和登记;对大型物品搬出进行登记,记录规范、详实;无人值守出入口配备智能化防尾随设施。	2	达到标准得2分,否则不得分。
		制定详细的巡查方案,白天每4小时巡查1次,夜间巡逻2小时巡逻1次。	2	达到标准得2分,否则不得分。

加分项	被评定为莱阳市级及以上示范项目或得到相应表彰奖励的，每次加0.5分；在烟台市级及以上重大活动组织等工作中做出突出贡献的，经发文通报表扬或表彰奖励的，每件次分别加1分；创建莱阳市级及以上“红心物业”示范点的，加1分。分值可累加，总分不超3分。（每项加分点仅在当年度考核中有效，且只能使用一次）。	
减分项	凡在重大活动组织等工作中配合不力、敷衍推诿，被上级部门通报批评的，每件次分别减1分。扣完为止。	
合计		
住建部门(盖章): 经办人(签字)：		

莱阳市物业服务质量年度评比表

(街道评分，占比30%，18分)

街 道：
服务等级： 五级

社 区：
物业企业：

小 区：
时 间：

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理情况	有投诉处理机制。	2	投诉积极响应、有记录、有回访2分，否则不得分。	
		积极开展各类有业主或物业使用人参与的社区文化活动，重要节日有专题布置，有文化活动中心等配套设施。	1	有社区文化活动并留有记录得0.5分，有配套设施得0.5分，否则不得分。	
		按要求参加联席会议，落实“三会”制度，积极开展相关工作。	否决项		
		建设智慧社区（如智能安防、人脸识别、无接触进出等）。	1	有得1分，没有不得分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	对突发停水、停电、停梯等情况有应急预案。	2	预案齐全得2分，缺1项扣0.5分，扣完为止。	
3	环境管理情况	各类清洁设施设备配备齐全，有专人管理；配备后盖封闭式垃圾车、扫地车、洒水车、清雪车等机械化设备，环境管理实现机械化。	1	符合要求得1分，否则不得分。	
4	公共秩序维护情况	按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范；使用智能停车场管理系统；非机动车应定点停放，具备条件的按政府相关规定设置智能化电动车充电处。	2	发现1处不符合扣0.5分，扣完为止。	
		每年组织有业主或物业使用人参与的消防演习不少于2次，并留有记录。	2	组织2次及以上得2分，否则不得分	
		对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。	2	缺少1项扣0.5分，扣完为止。	
		小区配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、居家报警、智能门禁等智能设备中的3项及以上技防设施，24小时运行。	3	缺少1项扣1分，扣完为止。	

4	公共秩序 维护情况	对在小区内开展经营活动的商户规范管理，制定管理制度，对经营者的经营范围、店铺整体观瞻统一协调，无强烈气味、无噪声。	2	发现1户不符合扣0.5分，扣完为止。	
合计					
镇街（盖章）： 年度评比小组组长（签字）： 成员（签字）：					

莱阳市物业服务质量年度评比表

(业主评分, 占比30%, 18分)

街道：
服务等级：五级

社 区：
物业企业：

小 区:
时 间:

序号	年度评比类别	年度评比内容	分值	年度评比细则	得分
1	综合管理服务情况	落实“三公开”制度，按要求对物业服务项目、服务流程、收费标准、服务人员、服务电话等在醒目位置进行公开公示。	否决项		
		设置专门的业主或物业使用人接待场所，办公设施及用品配置完备。	1	符合要求得1分，否则不得分。	
		能提供不少于5种无偿便民服务，配备雨具、配置手推车、配备医药箱、配备便民工具箱、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询等。	1	符合要求得1分，每缺少1种扣0.5分，扣完为止。	
		物业服务质量。	4	态度热情、服务积极得4分，否则视情况扣分。	
2	共用部位、共用设施设备日常运行维护情况	各类设施设备的完好率达到90%以上，共用部位、停车场等照明系统的完好率达到94%以上。	2	符合要求得2分，完好率每降低5%扣0.5分，扣完为止。	
		各类设施设备的标志清晰、明确、统一，对小区内危险、隐患的部位设置警示标识，有安全防范措施，及时维护。	1	符合要求得1分，发现1处不符合不得分。	
3	环境管理情况	垃圾日产日清，垃圾收集容器合理设置，收集中转站（压缩站）清洁无异味，垃圾不得超过桶身，保持容器完好和整洁美观。	2	符合要求得2分，不符合视情扣分，扣完为止。	
		大堂、楼道、停车场、道路、绿地等公共部位，楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、标识、宣传牌、信报箱、景观小品等部分开展周期性保洁并留存记录。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		草坪常年保持平整，边缘清晰，无杂草；草坪生长良好，及时修剪补种。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
		雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。	1	符合要求得1分，否则不得分。	
		乔、灌木、攀缘植物及时修剪，乔、灌木树冠完整，花、灌木基本开花，各种植被无明显枯枝、缺枝。	2	符合要求得2分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	
合计					
业主签字：					

附件 2

莱阳市物业服务质量年度评比汇总表（__年度）

时间：

序号	物业企业服务项目	街道/ 社区/ 小区	服务 等级	投诉 情况 得分 (40分)	服务等级情况得分（60 分）			合计 (100 分)
					住建 部门 (24 分)	镇街 社区 (18分)	业主 (18 分)	
1	***物业项目 （示例）							
2	***物业项目 （示例）							
3	***物业项目 （示例）							
4	***物业项目 （示例）							
5	***物业项目 （示例）							

附件 3

莱阳市物业服务质量____年度考核汇总表

时间：

序号	物业企业名称	服务 项目 1	服务 项目 2	服务 项目 3	平均分	排名
1	莱阳***物业管理有限公司 (示例)					
2	莱阳***物业管理有限公司 (示例)					
3	莱阳***物业管理有限公司 (示例)					

