**商丘市物业管理优秀企业标准及评分细则**

申报企业名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标准内容 | 规定分值 | 检查方法及评分细则 | 评分值 |
| 一 | 1、服务项目在15万平方米以上，管理两种类型以上物业项目。 | 4 | 检查资料, 实地查看；管理面积达标2.0，管理两种类型以上物业2.0 |  |
| 2、近三年有一个以上项目获得市优以上称号。 | 4 | 检查资料, 实地查看；达标4.0，未达标0 |  |
| 3、企业取得资质3年以上, 并按要求建立企业信用档案系统。 | 4 | 检查资料；达标4.0，未达标0 |  |
| 4、公司办公用房不少于150平方米。 | 3 | 检查资料，实地查看；达标3.0，未达标0 |  |
| 二 | 内部管理 | 25 |   |  |
| 1、企业按资质要求配备相应专业技术人员。 | 4 | 检查资料；达标4.0，每未达标一人扣0.5，扣完为止 |  |
| 2、与员工签订《劳动合同》，用工制度符合国家有关规定。 | 3 | 检查资料；符合3.0，每缺一项扣0.5，扣完为止 |  |
| 3、企业管理人员经过专业培训，持证上岗，并有员工培训计划。 | 4 | 检查资料；符合4.0，每缺一项扣0.2，扣完为止 |  |
| 4、内部机构健全、合理，建立现代企业制度，各项规章制度完善，并严格执行。 | 4 | 检查资料, 实地查看；符合4.0，每缺一项扣1.0，扣完为止 |  |
| 5、所服务项目依法签订物业管理合同，责权利明确。 | 4 | 检查资料；符合4.0，每缺一项扣1.0，扣完为止 |  |
| 6、企业员工着装统一，佩戴工作牌，文明礼貌，工作规范，熟悉企业基本情况。 | 2 | 实地查看；符合2.0，每缺一项扣0.5 |  |
| 7、企业制订有符合实际的创优计划和实施方案。 | 2 | 检查资料；符合2.0，每缺一项扣0.5，扣完为止 |  |
|  | 8、有自己的企业形象标识和企业文化。 | 2 | 检查资料, 实地查看；符合2.0，每缺一项扣0.5 |  |
| 三 | 服务意识 | 25 |   |  |
| 1、有严格的服务和收费制度，有便民服务措施，服务内容和收费标准公开。 | 5 | 检查资料；符合5.0，每缺一项扣1.0，扣完为止 |  |
| 2、设置专门部门对服务内容进行考核，服务内容和手段不断创新。 | 3 | 检查资料, 实地查看；符合3.0，每缺一项扣1.0，扣完为止 |  |
| 3、制订科学、规范、标准的服务流程，并严格执行。 | 3 | 检查资料, 实地查看；符合3.0，每缺一项扣1.0，扣完为止 |  |
| 4、无乱收费现象，每半年公布公共性收益使用情况，按规定接受业主监督。 | 4 | 检查资料, 实地查看；符合4.0，收费标准公布并符合规定的2.0；无凭证或报表的扣1.0；公开无照片或记录的扣1.0 |  |
| 5、每年至少进行一次业主满意率调查，并有分析报告和整改措施，服务满意率在90％以上。 | 4 | 检查资料, 符合4.0,无分析报告或整改措施各扣2.0 |  |
| 6、有高效的投诉和回访制度；服务质量投诉率在5％以下。 | 6 | 检查资料；符合6.0，无投诉和回访制度和记录全扣，不完整一处扣1.0  |  |
| 四 | 财务管理 | 10 |   |  |
| 1、企业独立核算，设有财务管理部门，财会人员持证上岗。 | 2 | 检查资料, 实地查看；符合2.0，每缺一项扣0.5，扣完为止 |  |
| 2、各项财务制度健全、物业管理预算方案、年度财务计划、财务分析报告齐全。 | 2 | 检查资料；符合2.0，每缺一项扣0.5，扣完为止 |  |
| 3、记帐凭证、会计报表编制、记载及时，内容真实，数字准确，帐目清楚。 | 2 | 检查资料；符合2.0，每缺一项扣0.2，扣完为止 |  |
| 4、现金、支票、收费、发票等保管、使用符合规定，无违反财务纪律行为。 | 2 | 检查资料, 实地查看；符合2.0，发现违纪现象0 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5、企业在会计核算、税收等方面执行有关规定，银行帐务往来核对及时。实行酬金制的，至少每年公开一次物业服务费用收支情况。 | 2 | 检查资料；符合2.0，每缺一项扣0.5，扣完为止 |  |
| 五 | 企业经营 | 15 |   |  |
| 1、企业有整体的经营理念和发展规划，有经营计划，指标清晰，有优良的企业文化。 | 4 | 检查资料；符合4.0，经营观念无创新扣1.0，无明确目标扣2.0，无发展计划和经济指标各扣1.0 |  |
| 2、企业经营规范，无重大投诉事件。 | 5 | 检查资料；符合5.0，经营不规范引起业主重大投诉，每发现一例全扣 |  |
| 3、经营效益较好，物业管理公共性服务费收缴率在85％以上，企业连续两年无亏损，并有盈利。 | 6 | 检查资料；符合6.0，无收缴报表扣2.0,每降低1.0个百分点扣0.5，连续两年亏损本项分值为0 |  |
| 六 | 企业文化 | 10 |   |  |
| 1、企业文化有专人负责，有计划、有安排、有落实、有总结，活动开展经常，较好展示了员工爱岗、敬业、敢于创新的精神风貌。 | 3 | 检查资料, 实地查看；符合3.0,企业文化有专人负责，活动开展经常2.0；有计划、有总结2.0，每缺一项扣1.0 |  |
| 2、服务项目内文化活动有专人负责，有计划、有安排、有落实、有总结，活动开展经常。 | 3 | 检查资料；符合3.0,有专人负责，活动开展经常1.0；有计划、有总结2.0，每缺一项扣1.0 |  |
| 3、定期出墙报，推出宣传、学习园地，开展遵纪守法、健康卫生知识宣传。 | 2 | 检查资料；符合2.0,无文字材料介绍或无记录0 |  |
| 4、企业积极配合业主委员会、社区、街道开展各项精神文明宣传娱乐活动。 | 2 | 检查资料；符合2.0,无文字材料介绍或无记录扣1.0 |  |