

附件 1

枣庄市“物业文明服务年”活动领导小组成员名单

组 长：刘全义 市住房和城乡建设局局长

王玉东 市文明办副主任

副组长：康宝奇 市住房和城乡建设局副局长

李厚兴 市房产管理局局长

成 员：张正伟 市文明办未成年人思想道德建设科科长

丁善意 市住房和城乡建设局人事科科长

李妍妍 市住房和城乡建设局房地产业科科长

郭万宝 市房产管理局副局长

张 兵 市房产管理局物业综合管理科科长

领导小组下设办公室，办公室设在市房管局，李厚兴同志兼任办公室主任。

附件 2

全市物业行业文明创建标兵企业评分标准

序号	评选标准	分值	评分细则	自评得分	评审得分
一	落实规定方面	25			
1	在法律法规政策允许的范围内从事物业服务活动，无违法违规行为	4	符合 4 分，不符合一票否决		
2	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	4	制度、标准健全 2 分，落实措施 1 分，考核办法 1 分		
3	财务管理制度健全，严格落实收费制度、会计核算、税收等方面规定	4	财务制度健全 2 分，落实规定 2 分		
4	客户档案、房屋及设备设施档案、资产档案管理完善，查阅方便	5	每项档案完善 1 分，查阅方便 2 分		
5	与业主委员会、社区居委会、镇街和主管部门关系融洽，积极配合工作	4	符合 4 分，每一处关系不融洽扣 1 分		
6	按物业服务合同约定的内容和标准提供服务，无业主投诉和集体上访事件	4	符合 4 分，每发生一次扣 1 分		
二	规范服务方面	38			
1	物业服务合同签订规范，责权利明确，物业服务合同均在物业主管部门备案	5	符合 5 分，每发现一处合同不规范扣 0.5 分，每发现一处合同不备案扣 1 分		
2	严格履行物业服务合同约定，物业服务标准与收费标准质价相符	3	符合 3 分，不符合 0 分		
3	物业服务收费实行明码标价，无擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费行为	3	符合 3 分，不符合 0 分		
4	设立一站式服务中心，办理业主咨询、报修和投诉等业务；公开服务电话，24 小时值班；对于业主诉求处理及时，有回访制度，信息记录完整	4	符合 4 分，无服务中心扣 1 分，无电话值班扣 1 分，没发现一处处理不及时扣 0.5 分		
5	从业人员持证上岗，员工统一着装，佩戴工作证，工作规范，服务态度和蔼，用语规范、耐心热情	4	每一项不符合扣 1 分，扣完为止		
6	办公场所整洁有序，办公设施齐全，运用计算机、智能化设备等现代化管理手段进行科学管理	4	办公场所整洁 2 分，每发现一处不符合扣 0.5 分；办公设施齐全 1 分；现代化管理 1 分		
7	建立并落实便民维修服务承诺制，应急维修及时率 100%，返修率不高于 1%，并有回访记录	3	建立并落实 1 分；及时率和返修率率 1 分；回访记录 1 分		
8	所服务小区业主满意率均达到 90%以上	4	每有一个小区不符合扣 1 分，扣完为止		

序号	评选标准	分值	评分细则	自评得分	评审得分
9	近五年内至少有一个项目获得市级以上优秀称号	3	符合 3 分，不符合 0 分		
10	无违反物业服务企业十三种禁止的行为	5	符合 5 分，不符合一票否决		
三	文明建设方面	25			
1	有良好的企业文化和宗旨理念，定期对员工开展业务和文明教育培训	4	企业文化良好 2 分，定期培训 2 分		
2	企业文化品牌建设成果显著，具有一定的社会影响力	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
3	创造条件，积极配合，支持文明创建活动，有完善得文明创建实施方案	5	有实施方案 2 分；支持活动 2 分，每发现一次不支持扣 0.5 分		
4	支持并参与社区文化建设，开展积极向上的社区文化活动	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
5	运用宣传栏、明白纸等多种形式开展文明宣传	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
6	员工骨干相对稳定，福利待遇好	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
四	行业自律方面	12			
1	积极参加行业协会活动，较好的履行会员义务	4	积极参加活动 2 分，履行义务 2 分		
2	团队面貌和企业形象良好，在行业中有较好口碑	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
3	企业信誉好、事迹突出，受到市级以上主管部门表彰或媒体宣传报道	4	每获得一次表彰或报道得 1 分		
合计		100			

附件 3

全市物业行业文明创建示范项目评分标准

序号	评选标准	分值	评分细则	自评得分	评审得分
一	综合管理方面	27			
1	小区内（临时）管理规约、公共部位收益分配制度、住宅专项维修资金管理制度、车库车位管理制度等健全，并严格执行	5	每项制度健全各 1 分，严格执行 1 分		
2	规范设置“两箱两栏”，按规定张贴宣传和公示内容，充分发挥作用	4	规范设置 2 分，按规定使用 2 分		
3	物业服务收费率和业主满意率均 90%以上，无业主投诉信访记录	4	收费率 2 分，满意率 2 分，每降低一个百分点扣 0.1 分，		
4	按物业服务合同约定的内容和标准提供服务，无业主投诉和集体上访事件	4	符合 4 分，每发生一次扣 1 分		
5	社区党组织、社区居委会、业主委员会、物业公司实现“四位一体”，关系融洽，运作规范，业主反映的问题及时有效解决	3	符合 3 分，不完全符合酌情得分		
6	物业服务合同和物业服务收费标准在物业主管备案	4	合同备案 2 分，收费备案 2 分		
7	小区服务项目、服务内容、服务标准、计费方式、收费标准等在服务区域内的醒目位置予以公示	3	符合 3 分，不符合 0 分		
二	设施配套方面	11			
1	按规划要求建设，房屋及配套设施投入使用	3	符合 3 分，不符合 0 分		
2	水、电、气、暖等专营设施移交到位，专业经营单位向最终用户收取费用，管理维护责任明确	4	移交到位 2 分，责任明确 2 分		
3	物业服务用房、社区活动用房按规定配建并按规定用途使用	4	按规定配建 2 分，按规定使用 2 分		
三	规范服务方面	50			
1	小区封闭管理，主要路口设有路标，各组团及幢、单元（门）、户门和公共配套设施场地标志明显	3	每发现一处不符合扣 0.5 分		
2	房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹	4	每发现一处不符合扣 0.5 分		
3	封闭阳台统一有序，色调一致；空调安装位置统一，冷凝水集中收集；室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置	4	每发现一处不符合扣 0.5 分		
4	无违反规划私搭乱建、乱圈乱养，无擅自改变房屋用途现象	3	每发现一处不符合扣 0.5 分		
5	商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌、乱贴乱画现象	4	每发现一处不符合扣 0.5 分		

序号	评选标准	分值	评分细则	自评得分	评审得分
6	道路通畅，路面平整，无坑洼破损；井盖无缺损、无丢失；排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	4	每发现一处不符合扣0.5分		
7	环境干净整洁，垃圾定点投放、分类收集、及时清运，垃圾房、箱（桶）完好、整洁，无垃圾乱扔乱堆现象	4	每发现一处不符合扣0.5分		
8	小区内绿地布局合理，花草树木长势良好；绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	4	每发现一处不符合扣0.5分		
9	小区内治安稳定，有专业保安队伍，实行24小时值班和巡逻制度，记录完整，无盗窃、斗殴等治安案件	4	有专业保安2分，值班2分，每发生一次治安案件扣0.5分		
10	有符合标准的物防、技防、人防；防盗、安全防范措施齐全，有明显标识；安装电子监控系统，画面清晰，监控记录按规定保存	4	每发现一处不符合扣0.5分		
11	消防通道通畅，无占用、封闭现象，消防控制中心24小时值班，消防设施齐全、完好无损，可随时起用	4	每发现一处不符合扣0.5分		
12	车辆按规定位置停放，管理有序；自行车、电动车按指定位置停放，摆放整齐	4	每发现一处不符合扣0.5分		
13	防空地下车位权属明确，严格按防空设计使用，无影响人防工程使用或者降低人防工程防护能力的情形	4	权属明确2分，按规定使用2分		
四	文明建设方面	12			
1	设有专门的居民活动场所，长期向业主开放	4	有专门场所2分，开放2分		
2	运用多种形式，广泛刊播社会主义核心价值观、关爱未成年人和文明风尚公益广告，宣传氛围浓厚	4	符合4分，基本符合1-3分，不符合0分		
3	经常性开展文明创建、志愿服务、关爱未成年人和空巢老人等活动，居民文体生活丰富	4	符合4分，基本符合1-3分，不符合0分		
合计		100			

附件 4

全市优秀业主委员会评分标准

序号	评选标准	分值	评分细则	自评得分	评审得分
一	综合管理方面	19			
1	召开业主大会、选举业主委员会的程序符合法律法规规定	4	符合 4 分，不符合一票否决		
2	在镇街和社区的监督指导下成立并开展工作	4	符合 4 分，不符合一票否决		
3	小区和谐稳定，无业主信访事件	4	符合 4 分，不符合 0 分		
4	按规定建立业主委员会信用信息	3	符合 3 分，不符合 0 分		
5	按规定在镇街和物业主管部门备案	4	符合 4 分，不符合一票否决		
二	成员素质方面	20			
1	熟练掌握物业管理相关法律法规政策规定	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
2	模范履行业主义务，无欠交物业服务费记录	4	符合 4 分，每发生一次欠交物业费扣 1 分		
3	具有较强的组织协调、分析判断和语言表达能力	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
4	成员间关系团结融洽，责任心强，有较强公心和奉献精神，无谋私现象	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
5	签订《诚信履行职责承诺书》并向业主进行公示	4	符合 4 分，不符合一票否决		
三	诚信履职方面	49			
1	按照管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规程的规定开展活动	4	符合 4 分；基本符合 1-3 分；不符合 0 分		
2	财务管理制度健全规范，有专人负责，按《业主委员会工作规则》约定定期公示	5	财务制度健全 2 分，专人负责 1 分，定期公示 2 分		
3	建立完善的物业管理资料交接制度、档案管理制度、印章管理制度等，并认真予以落实。	4	符合 4 分；基本符合 1-3 分；不符合 0 分		
4	对有关档案资料、会议记录、印章及其他属于业主大会的财物进行妥善保管	4	符合 4 分；基本符合 1-3 分；不符合 0 分		
5	根据业主意见和建议，拟定物业管理区域内共有部分的使用、收益方案，拟定住宅专项维修资金使用、续筹方案，提交业主大会会议决定	6	拟定共有部分使用收益方案 2 分，拟定维修资金使用续筹方案 2 分，提交业主大会决定 2 分		
6	定期公布小区内物业共有部分的经营情况、收益的使用和分配情况	3	定期公布 3 分，不公布 0 分		

序号	评选标准	分值	评分细则	自评得分	评审得分
7	建立业主委员会接待制度，定期收集业主咨询、建议和投诉，对业主询问 3 日内予以答复	4	建立接待制度 2 分，定期收集咨询、建议、投诉 1 分，及时答复业主询问 1 分		
8	督促业主按时交纳物业服务费，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同，	4	督促业主 2 分，监督物业服务企业 2 分		
9	严格执行落实业主大会作出的决议、决定，无越权现象	4	符合 4 分；不符合 0 分		
10	维护全体业主的共同利益，认真履行相关职责，得到业主认同，支持率 90%以上	4	维护业主利益、履行职责 2 分，业主支持率 90%以上 2 分		
11	发挥桥梁纽带作用，协调业主与业主之间、业主与物业服务企业之间的关系，调处业主与业主之间、业主与物业服务企业之间的物业管理纠纷协	4	符合 4 分，基本符合 1-3 分，不符合 0 分		
12	定期将工作情况以公告形式向全体业主报告	3	符合 3 分，不符合 0 分		
四	文明建设方面	12			
1	支持文明创建工作，积极参与文明创建活动	4	符合 4 分；基本符合 1-3 分；不符合 0 分		
2	开展丰富多彩的社区文化活动，丰富业主生活，取得良好效果	4	符合 4 分；基本符合 1-3 分；不符合 0 分		
3	积极配合镇街和社区工作，获得镇街、社区表彰	4	配合工作 2 分，得到表彰 2 分		
合计		100			

附件 5

枣庄市物业行业文明创建标兵企业推荐表

企业名称		法定代表人	
联系人		联系电话	
注册地址			
在职人数		中级以上职称人数	
注册资本		上年度营业收入	
利润总额		利润率	
管理总面积		管理项目个数	
主要事迹：			
申报单位意见：		区（市）推荐意见	
(签 章)		(签 章)	
年 月 日		年 月 日	

注：1、主要事迹要重点突出、言简意赅，字数不超过 500 字；
2、区（市）推荐意见在形成统一意见后，可只盖牵头部门和文明办印章。

附件 6

枣庄市物业行业文明创建示范项目推荐表

项目名称					
管理单位					
项目地址					
建筑面积		业主户数		业主满意率	
主要事迹:					
申报单位意见:		业委会意见:		居委会意见:	
(签章) 年 月 日		(签章) 年 月 日		(签章) 年 月 日	
				区(市)推荐意见:	
				(签章) 年 月 日	

注：1、主要事迹要重点突出、言简意赅，字数不超过 500 字；

2、区（市）推荐意见在形成统一意见后，可只盖牵头部门和文明办印章。

附件 7

枣庄市物业行业文明服务明星推荐表

姓名		性别		年龄		工作年限		相片
工作单位				职务（工种）				
所在项目				持有证书				
个人主要事迹：								
申报人签字：								
所在单位意见：			居委会意见：			区（市）推荐意见：		
(签 章)			(签 章)			(签 章)		
年 月 日			年 月 日			年 月 日		

注：1、主要事迹要重点突出、言简意赅，字数不超过 500 字；

2、区（市）推荐意见在形成统一意见后，可只盖牵头部门和文明办印章。

附件 8

枣庄市物业行业文明创建先进单位推荐表

单位名称		单位地址	
主要负责人姓名		联系方式	
联系人		联系方式	
主要事迹：			
申报单位意见：		区（市）推荐意见：	
(签 章)		(签 章)	
年 月 日		年 月 日	

注：1、主要事迹要重点突出、言简意赅，字数不超过 500 字；
2、区（市）推荐意见在形成统一意见后，可只盖牵头部门和文明办印章。

附件 9

枣庄市物业行业文明创建先进社区推荐表

社区居委会名称		所属街道(乡镇)	
成立时间		成员人数	
社区书记姓名		联系方式	
主要事迹:			
社区居委会意见:	街道(乡镇)意见:	区(市)推荐意见:	
(签章)	(签章)	(签章)	
年 月 日	年 月 日	年 月 日	

注：1、主要事迹要重点突出、言简意赅，字数不超过 500 字；

2、区（市）推荐意见在形成统一意见后，可只盖牵头部门和文明办印章。

附件 10

枣庄市物业行业文明创建先进个人推荐表

[illegible]

注：1、主要事迹要重点突出、言简意赅，字数不超过 500 字；

2、区（市）推荐意见在形成统一意见后，可只盖牵头部门和文明办印章。

附件 11

枣庄市文明业主委员会推荐表

[illegible]

注：1、主要事迹要重点突出、言简意赅，字数不超过 500 字；

2、区（市）推荐意见在形成统一意见后，可只盖牵头部门和文明办印章