

枣庄市住房和城乡建设局文件

枣住建房字〔2020〕18号

枣庄市住房和城乡建设局 关于印发物业管理整治攻坚行动指导标准 (试行)的通知

各区(市)住房城乡建设局,枣庄高新区国土住建社会事业局,峄城区住房保障中心,各有关单位:

为落实全市物业管理整治提升行动工作会议精神,强化整治攻坚行动的规范化、标准化,统一整治攻坚行动的范围、内容和工作、督查、考评标准,市住房城乡建设局制定了《物业管理整治攻坚行动指导标准(试行)》,现印发给你们,请贯彻执行。

枣庄市住房和城乡建设局

2020年4月16日

物业管理整治攻坚行动指导标准（试行）

第一条 为强化全市物业管理整治攻坚行动的规范化、标准化，统一整治攻坚行动的范围、内容和工作、督导、检查、考评标准，制定本标准。

第二条 市、区（市）各级开展物业管理整治攻坚行动应执行本标准。

第三条 本标准依据《山东省物业管理条例》、《物业管理规范》、《枣庄市住宅物业服务等级标准》、《山东省前期物业服务合同（示范文本）》等法规文件制定。

第四条 本指导标准由环境卫生、道路设施、车辆停放和服务质量四个分项标准组成，每个分项标准包含整治标准和考评标准两个部分。

整治攻坚行动开展问题排查、建立工作台账、进行督导检查应按照指导标准的内容进行。

第五条 环境卫生整治攻坚行动应符合以下整治标准：

（一）严格规范物业小区保洁服务

公共道路：

1. 路面整洁，无污迹、杂物、积水。
2. 雨雪等天气及时清扫，路面无冰雪积存，无明显积水。

休闲广场：

3. 地面整洁，无杂草、杂物、污迹，无明显积水。

文体公共设施:

4. 设施表面干净, 无损坏, 无积尘、污迹和杂物。
5. 按规定或约定定期进行卫生消杀。

绿化景观:

6. 绿化区域目视无杂物、垃圾。
7. 假山叠石、花坛水池表面整洁无污迹。
8. 水景表面无明显漂浮物, 水体洁净无异味。

门厅过道:

9. 墙面干净, 无污损。
10. 地面整洁, 无垃圾、杂物, 无污水、污迹。
11. 门窗表面干净, 无积尘、污损。
12. 厅道内信报箱、灯具等附件设施无积尘、污损。

楼梯平台:

13. 楼梯(包括消防楼梯)无垃圾、杂物。
14. 楼梯栏杆无污损、积尘。

电梯间:

15. 墙面干净, 无污迹, 地面无垃圾和水迹。
16. 电梯轿厢门和内壁光亮洁净, 地面整洁无杂物、无污迹。
17. 控制面板、广告牌、显示屏等附件整洁, 无污损、积尘。
18. 定期卫生消杀, 无异味。

上人屋面:

19. 屋面定期清扫, 无垃圾、杂物堆积。

20. 明沟等排水设施无堵塞、损毁。

（二）提升绿化管养效果

景观效果：

21. 绿植布局合理，配置得当，视觉效果良好，符合规划设计要求。

22. 无缺株少植、土地裸露，无大型、恶性杂草。

修剪养护：

23. 科学合理、适时适度修剪、除虫、施肥、防冻等，修复、补植及时。

生长状况：

24. 生长良好，叶色正常，无死株、枯枝，无明显病虫害。

（三）整治生活垃圾处置

垃圾桶：

25. 垃圾桶定位摆放，布局合理，保持外观清洁、完整，无损坏。

26. 生活垃圾无外溢，垃圾桶封闭完好，定期卫生消杀，无异味。

垃圾放置区：

27. 生活垃圾、建筑（装修）垃圾分类存放。

28. 地面无散落垃圾、无污水、积水，定期卫生消杀，无异味，无明显蚊、蝇、蟑、鼠痕迹。

垃圾清运：

29. 垃圾清运及时，频次合理、日产日清，清运时间、路线合理避让人流高峰。

30. 清运过程无散落，及时卫生消杀，无异味，无蚊蝇害虫滋生。

第六条 道路设施整治攻坚行动应符合以下整治标准：

规划建设：

1. 道路及附属设施建设符合规划设计标准，承接查验资料齐全。

2. 道路路面平整，无塌陷、起鼓、断裂等缺陷和损毁。

3. 路灯、侧石、井盖、排水沟渠等设施完整、齐全，功能完善。

4. 消防车道畅通，无占用、堵塞。

5. 交通标志、消防车道禁止占用标志等道路标志线、牌设置合理，清晰醒目。

维修养护：

6. 定期巡查，记录完整、准确，归档及时。

7. 维修及时，维修方案、施工、验收资料完整、准确，维修标准符合规定。

8. 保养维护及时有效，道路及附属设施保持良好通行和使用状态。

9. 道路平整畅通，无影响通行的路面破损、变形。

10. 路灯、侧石、井盖、排水沟渠等设施使用正常，无缺失、

缺损、堵塞。

改造提升（老旧小区）：

11. 道路设施改造提升标准明确。

12. 道路设施改造后符合确定的标准。

第七条 车辆停放整治攻坚行动应符合以下整治标准：

规范停车秩序：

1. 停车场、车库按规划建设，车位标志规范。

2. 出入口设施门岗，安装车辆道闸门禁设施，对外来临时车辆和无固定车位车辆进行出入登记管理。

3. 车辆出入口及主要干道设置交通引导和警示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放在约定或指定区域。

4. 车库、停车场（位）照明、消防等设施设备齐全有效，整洁有序，无私自改建等现象。

5. 无占道、占用绿地等占用公共区域违规停车行为。

6. 无占用消防车道违法停车行为。

7 外来临时车辆和无固定车位车辆停放在划定的停车区域、停车位。

挖潜停车车位：

8. 车库、停车场（位）优先满足小区业主使用，满足业主需求后方可对外出租，每次不得超过6个月。

9. 落实“亦租亦售”政策，开发建设单位不得以只售不租为由拒绝业主租用车库（位）。

10. 理顺小区配建人防工程权属，发挥平时功能，增加停车场（位）。

11. 规划条件允许的，鼓励建设、经营车库和立体停车设施。

12. 小区及周边具备条件的，经批准增设分时段临时停车车位。

规范非机动车辆停放：

13. 合理设置非机动车辆停放点，引导业主将非机动车辆停放在划定区域。

14. 无占用共有道路、消防通道、单元门厅、楼梯通道、车库门口、绿化草地等公共区域停放非机动车辆现象。

15. 无违规在楼道、门厅等公共区域充电现象，无私接电源、飞线充电现象。

第八条 服务质量整治攻坚行动应符合以下整治标准：

信访投诉：

1. 无涉及物业管理服务责任的信访投诉。

2. 无因物业管理服务导致群体信访投诉事件、造成不良社会影响。

3. 投诉处理机构、制度健全，责任到人。

4. 责任性投诉在 2 日内或服务标准约定时间内答复处理并进行回访。

5. 非责任性投诉积极组织协调并做好解释及回复。

6. 咨询、建议当场答复或约定时间回复。

服务标准:

7. (前期)物业服务合同签订规范,按规定备案。无违规转包委托物业管理服务行为。

8. 物业服务用房符合规定标准,客户服务中心设置规范,提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。

9. 客服中心接待场所工作时间不少于8小时/日,设置并公示24小时服务电话。

10. 物业服务人员统一着装,标志明显,仪表整洁,服务主动热情,按规定参加岗前培训和业务技能培训。

11. 向业主提供物业服务手册、(临时)管理规约等物业管理服务文档资料。

12. 每年的沟通率不低于70%,满意率85%以上,沟通率、满意度调查频次符合物业服务合同约定的服务等级标准规定。

13. 报修服务24小时受理,按合同约定的服务标准及时维修处理和回访。

14. 门岗设置、定时巡查、监控系统、突发事件应急处置等公共秩序维护服务符合规范规定和合同约定。

15. 装饰装修前签订书面装饰装修管理服务协议,装饰装修管理服务符合规范规定和合同约定。

16. 社区文化活动、便民(无偿)服务符合合同约定。

信息公开:

17. 在小区设立物业服务公示栏和物业服务意见箱,在小区

和客服中心发布“三公开”信息。

18. 公开物业服务质量等级标准、服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、特约服务等物业服务标准和价格信息。

19. 公开物业服务企业、物业服务项目、开发建设单位售后服务咨询投诉服务电话、邮箱等投诉方式和渠道。

20. 公开辖区物业、城管、公安、市场监管、应急管理、环保等相关主管部门的咨询投诉电话。

21. 公开街道办事处（镇人民政府）、社区居委会、人民调解委员会的咨询投诉电话、网络平台等投诉方式和渠道。

22. 公开公共收益来源、公共收益收支、划转、使用等信息。

23. 业主委员会公开自治管理标准、投诉渠道和方式、公共收益收支等信息。

第九条 整治攻坚行动实行量化考核，各项整治标准按照执行情况制定考核评分标准。具体考评标准附后。

第十条 市住建局负责全市物业管理整治攻坚行动的考评工作，发布考评结果。

各区（市）、枣庄高新区物业主管部门负责本辖区物业管理整治攻坚行动的考评工作，发布考评结果。

第十一条 考评结果纳入物业服务企业信用信息。

物业服务企业拒不落实整治攻坚行动、造成群众反映问题集中及不良影响的，计入不良信用信息，直至列入“黑名单”。

物业服务企业积极参与整治攻坚、试点示范，取得显著成

效，形成典型经验推广的，计入优良信用信息，在评优树先、表彰宣传中优先推荐。

第十二条 无物业管理的小区，由属地街道（镇）、社区居委会落实物业管理整治攻坚行动具体工作，参照本标准执行。

第十三条 本标准由枣庄市住房和城乡建设局负责解释，试行过程中如有问题，请及时反馈市住建局。

- 附件：
1. 环境卫生整治攻坚行动指导标准
 2. 道路设施整治攻坚行动指导标准
 3. 车辆停放整治攻坚行动指导标准
 4. 服务质量整治攻坚行动指导标准

附件 1

环境卫生整治攻坚行动指导标准

整治内容		整治标准	考评标准	备注
严格规范 物业小区 保洁服务 (66.5分)	公共道路 (7分)	1.路面整洁,无污迹、杂物、积水。(3.5分)	路面有垃圾、污迹、杂物、积水的,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		2.雨雪等天气及时清扫,路面无冰雪积存,无明显积水。(3.5分)	未建立雨雪等天气应急清扫记录台账扣0.5分,发现雨雪天气路面冰雪积存、明显积水的,每处扣0.5分,最高扣3.5分	
	休闲广场 (3.5分)	3.地面整洁,无杂草、杂物、污迹,无明显积水。(3.5分)	地面有垃圾、杂草、杂物、污迹、积水的,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
	文体公共设施 (7分)	4.设施表面干净,无损坏,无积尘、污迹和杂物。(3.5分)	设施表面有损坏,有积尘、污迹和杂物的,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		5.按规定或约定定期进行卫生消杀。(3.5分)	未建立卫生消杀制度、方案和消杀记录台账的扣1.5分,未按规定进行卫生消杀的,每发现1处扣0.5分。最高扣3.5分	
	绿化景观 (10.5分)	6.绿化区域目视无杂物、垃圾。(3.5分)	绿化区域有杂物和垃圾的,每发现1处扣0.3分,最高扣3.5分	
		7.假山叠石、花坛水池表面整洁无污迹。(3.5分)	假山叠石、花坛水池表面有垃圾和污迹的,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		8.水景表面无明显漂浮物,水体洁净无异味。(3.5分)	水景表面有漂浮物的,每发现1处扣0.5分,水体有异味的扣1分,最高扣3.5分	
	门厅过道 (13.5分)	9.墙面干净,无污损。(3.5分)	墙面乱贴乱画、有污损的,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	

		10.地面整洁,无垃圾、杂物,无污水、污迹。(3.5分)	地面有垃圾、杂物,污水、污迹的,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		11.门窗表面干净,无积尘、污损。(3.5分)	门窗表面不干净,有积尘、污损,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		12.厅道内信报箱、灯具等附件设施无积尘、污损。(3分)	厅道内信报箱、灯具等附件设施有积尘、污损,每发现1处扣0.5分,最高扣3分	
	楼梯平台 (6.5分)	13.楼梯(包括消防楼梯)无垃圾、杂物。(3.5分)	楼梯(包括消防楼梯)有垃圾、杂物,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		14.楼梯栏杆无污损、积尘。(3分)	楼梯栏杆有污损、积尘,每发现1处扣0.5分,最高扣3分	
	电梯间 (13.5分)	15.墙面干净,无污迹,地面无垃圾和水迹。(3.5分)	墙面不干净,有污迹,地面有垃圾和水迹,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		16.电梯轿厢门和内壁光亮洁净,地面整洁无杂物、无污迹。(3.5分)	电梯轿厢门和内壁乱贴乱画,地面整洁有垃圾、污迹,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		17.控制面板、广告牌、显示屏等附件整洁,无污损、积尘。(3.5分)	控制面板、广告牌、显示屏等附件整洁,有污损、积尘,每发现1处扣0.5分,最高扣3.5分	
		18.定期卫生消杀,无异味。(3分)	无定期消杀记录扣1分,有异味扣2分,最高扣3分	
	上人屋面 (5分)	19.屋面定期清扫,无垃圾、杂物堆积。(2.5分)	无定期清扫记录扣1分,有垃圾、杂物堆积,每发现1处扣0.5分,最高扣2.5分	
20.明沟等排水设施无堵塞、损毁。(2.5分)		明沟等排水设施堵塞、损毁,发现1处扣0.5分,最高扣2.5分		
提升绿化 管养效果	景观效果 (7分)	21.绿植布局合理,配置得当,视觉效果良好,符合规划设计要求。(3.5分)	绿植布局、配置不符合规划设计要求,发现1处扣0.5分,视觉效果差扣1分,最高扣3.5分	

(13.5分)		22.无缺株少植、土地裸露，无大型、恶性杂草。(3.5分)	有缺株少植、土地裸露，有大型、恶性杂草，每发现1处扣0.5分，最高扣3.5分	
	修剪养护(3.5分)	23.科学合理、适时适度修剪、除虫、施肥、防冻等，修复、补植及时。(3.5分)	无修剪记录台账扣1分，修剪不及时、除虫、保养、补植不及时，每发现1处扣0.5分，最高扣3.5分	
	生长状况(3分)	24.生长良好，叶色正常，无死株、枯枝，无明显病虫害。(3分)	生长不好，叶色不正常扣1分，有死株、枯枝扣1分，有明显病虫害扣1分，最高扣3分	
整治生活垃圾处置(20分)	垃圾桶(7分)	25.垃圾桶定位摆放，布局合理，保持外观清洁、完整，无损坏。(3.5分)	垃圾桶不定位摆放，布局不合理扣1分，外观不清洁、不完整，每发现1处扣0.5分，最高扣3.5分	
		26.生活垃圾无外溢，垃圾桶封闭完好，定期卫生消杀，无异味。(3.5分)	生活垃圾外溢，垃圾桶未封闭，每发现1处扣0.5分，无定期消杀记录扣1分，有异味扣0.5分，最高扣3.5分	
	垃圾放置区(7分)	27.生活垃圾、建筑(装修)垃圾分类存放。(3.5分)	生活垃圾、建筑(装修)垃圾未分类存放，每发现1处扣0.5分，最高扣3.5分	
		28.地面无散落垃圾、无污水、积水，定期卫生消杀，无异味，无明显蚊、蝇、蟑、鼠痕迹。(3.5分)	地面有散落垃圾、污水、积水，每发现1处扣0.5分，无定期消杀记录扣1分，有异味，有蚊、蝇、蟑、鼠痕迹。每发现1处扣0.5分，最高扣3.5分	
	垃圾清运(6分)	29.垃圾清运及时，频次合理、日产日清，清运时间、路线合理避让人流高峰。(3分)	垃圾清运不及时，每发现1处扣0.5分，最高扣3分	
		30.清运过程无散落，及时卫生消杀，无异味，无蚊蝇害虫滋生。(3分)	清运过程有散落，未及时卫生消杀，有异味，有蚊蝇害虫滋生，每发现1处扣0.5分，最高扣3分	

附件 2

道路设施整治攻坚行动指导标准

整治内容	标准	考评标准	备注
规划建设 (44分)	1.道路及附属设施建设符合规划设计标准,承接查验资料齐全。(8分)	道路及附属设施建设不符合规划设计标准扣4分,承接查验资料不齐全扣4分,最高扣8分	
	2.道路路面平整,无塌陷、起鼓、断裂等缺陷和损毁。(9分)	道路路面不平整,有塌陷、起鼓、断裂等缺陷和损毁,每发现1处扣1.5分,最高扣9分	
	3.路灯、侧石、井盖、排水沟渠等设施完整、齐全,功能完善。(9分)	路灯、侧石、井盖、排水沟渠等设施不完整、齐全,功能不完善。每发现1项扣1.5分,最高扣9分	
	4.消防车道畅通,无占用、堵塞。(9分)	消防车道有占用、堵塞,每发现1处扣1.5分,最高扣9分	
	5.交通标志、消防车道禁止占用标志等道路标志线、牌设置合理、清晰醒目。(9分)	交通标志、消防车道禁止占用标志等道路标志线、牌设置不合理、清晰,每发现1处扣1.5分,最高扣9分	
维修养护 (40分)	6.定期巡查,记录完整、准确,归档及时。(8分)	没有定期巡查记录扣3分,记录不完整、不准确扣2分,未归档扣3分,最高扣8分	
	7.维修及时,维修方案、施工、验收资料完整、准确,维修标准符合规定。(8分)	维修方案、施工、验收资料不完整、准确扣5分,维修标准不符合规定扣3分,最高扣8分	
	8.保养维护及时有效,道路及附属设施保持良好通行和使用状态。(8分)	道路及附属设施无法使用或无法通行,每发现1处扣2分,最高扣8分	
	9.道路平整畅通,无影响通行的路面破损、变形。(8分)	影响通行的路面有破损、变形,每发现1处扣2分,最高扣8分	
	10.路灯、侧石、井盖、排水沟渠等设施使用正常,无缺失、缺损、堵塞。(8分)	路灯、侧石、井盖、排水沟渠等设施使用不正常,有缺失、缺损、堵塞,每发现1处扣1分,最高扣8分	
改造提升 (老旧小区) (16分)	11.道路设施改造提升标准明确。(8分)	改造提升方案标准不明确的,视情况扣1至8分,最高扣8分	
	12.道路设施改造后符合确定的标准。(8分)	未按改造方案标准实施,或实施标准不符合方案要求的,视实际情况扣1至8分,最高扣8分	

附件 3

车辆停放整治攻坚行动指导标准

整治内容	整治标准	考评标准	备注
规范停车秩序 (50 分)	1.停车场、车库按规划设计建设，车位标志规范。 (6 分)	停车场、车库未按规划建设扣 3 分，车位标志不规范扣 1 至 3 分，最高扣 6 分	
	2.出入口设施门岗，安装车辆道闸门禁设施，对外来临时车辆和无固定车位车辆进行出入登记管理。 (6 分)	出入口未设施门岗扣 2 分，未安装车辆道闸门禁设施扣 2 分，未对外来临时车辆和无固定车位车辆进行出入登记扣 2 分，最高扣 6 分	
	3.车辆出入口及主要干道设置交通引导和警示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放在划定区域。 (8 分)	车辆出入口及主要干道未设置交通引导和警示标志，未按规定车辆行驶路线，引导车辆停放在指定区域，.每发现 1 处扣 1 分，最高扣 8 分	
	4.车库、停车场（位）照明、消防等设施设备齐全有效，整洁有序，无私自改建等现象。（6 分）	车库、停车场（位）照明、消防等设施设备不齐全扣 3 分，杂乱无序，有私自改建等现象扣 3 分，最高扣 6 分	
	5.无占道、占用绿地等占用公共区域违规停车行为。 (8 分)	有占道、占用绿地等占用公共区域违规停车行为，每发现 1 处扣 1 分，最高扣 8 分	
	6.无占用消防车道违法停车行为。（8 分）	有占用消防车道违法停车行为，每发现 1 处扣 1 分，最高扣 8 分	
	7.外来临时车辆和无固定车位车辆停放在划定的停车区域、停车位。（8 分）	外来临时车辆和无固定车位车辆未停放在划定的停车区域、停车位，每发现 1 处扣 1 分，最高扣 8 分	
挖潜停车车位 (30 分)	8.车库、停车场（位）优先满足小区业主使用，满	未满足业主需求对外出租的，扣 4 分，满足业主需求后对	

	足业主需求后对外出租的，每次不得超过 6 个月。（6 分）	外出租期限超过 6 个月扣 2 分，最高扣 6 分	
	9.落实“亦租亦售”政策，开发建设单位不得以只售不租为由拒绝业主租用车库（位）。（6 分）	未落实“亦租亦售”，开发建设单位只售不租为由拒绝业主租用车库（位）扣 6 分，最高扣 6 分	
	10.理顺小区配建人防工程权属，发挥平时功能，增加停车场（位）。（6 分）	未理顺小区配建人防工程权属扣 1 至 3 分，未发挥平时功能，增设停车场（位）扣 3 分，最高扣 6 分	
	11.规划条件允许的，鼓励建设、经营车库和立体停车设施。（6 分）	规划条件允许，未鼓励建设、经营车库和立体停车设施的，视实际情况扣 1 至 6 分，最高扣 6 分	
	12.小区及周边具备条件的，经批准增设分时段临时停车车位。（6 分）	小区及周边具备条件，未采取措施推动增设分时段临时停车车位的，视实际情况扣 1 至 6 分，最高扣 6 分	
规范非机动车 车辆停放（20 分）	13.规划设置非机动车辆停放点，引导业主将非机动车辆停放在划定区域（8 分）	未规划设置非机动车辆停放点扣 3 分，业主未将非机动车辆停放在划定区域，每发现 1 处扣 1 分，最高扣 8 分	
	14.无占用共有道路、消防通道、单元门厅、楼梯通道、车库门口、绿化草地等公共区域停放非机动车辆现象。（6 分）	占用共有道路、消防通道、单元门厅、楼梯通道、车库门口、绿化草地等公共区域停放非机动车辆的，每发现 1 处扣 1 分，最高扣 6 分	
	15.无违规在楼道、门厅等公共区域充电现象，无私接电源、飞线充电现象。（6 分）	违规在楼道、门厅等公共区域充电，私接电源、飞线充电的，每发现 1 处扣 1 分，最高扣 6 分	

附件 4

服务质量整治攻坚行动指导标准

整治内容	标准	考评标准	备注
信访投诉 (24 分)	1.无涉及物业管理服务责任的信访投诉。(4 分)	发生物业服务有效投诉的, 每起投诉扣 1 分, 最高扣 4 分	
	2.无因物业管理服务导致群体信访投诉事件、造成不良社会影响。(4 分)	发生因物业管理服务导致群体信访投诉事件的, 每起事件扣 2 分, 最高扣 4 分	
	3.投诉处理机构、制度健全, 责任到人。(4 分)	无投诉处理机构、制度不健全, 未责任到人, 视实际情况扣 1 至 4 分, 最高扣 4 分	
	4.责任性投诉在 2 日内或服务标准约定时间内答复处理并进行回访。(5 分)	责任性投诉未在规定时间内答复处理并进行回访, 每发现一起扣 1 分, 最高扣 5 分	
	5.非责任性投诉积极组织协调并做好解释及回复。(4 分)	非责任性投诉未积极组织协调并做好解释及回复, 每发现一起扣 1 分, 最高扣 4 分	
	6.咨询、建议当场答复或约定时间回复。(3 分)	咨询、建议当场未答复或未约定时间回复, 每发现一起扣 1 分, 最高扣 3 分	
服务标准 (44 分)	7.(前期)物业服务合同签订规范, 按规定备案。无违规转包委托物业管理服务行为。(5 分)	(前期)物业服务合同签订不规范扣 2 分, 未按规定备案扣 2 分, 有违规转包委托物业管理服务行为扣 3 分, 最高扣 5 分	
	8.物业服务用房符合规定标准, 客户服务中心设置规范, 提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。(5 分)	物业服务用房不符合规定标准扣 2 分, 客户服务中心设置不规范扣 1 分, 未提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务扣 2 分, 最高扣 5 分	

	9.客服中心接待场所工作时间不少于 8 小时/日, 设置并公示 24 小时服务电话。(5 分)	客服中心接待场所工作时间少于 8 小时/日扣 3 分, 未设置并公示 24 小时服务电话扣 2 分, 最高扣 5 分	
	10.物业服务人员统一着装, 标志明显, 仪表整洁, 服务主动热情, 按规定参加岗前培训和业务技能培训。(4 分)	物业服务人员未统一着企业标志服装、仪表不整洁、服务不主动热情的, 扣 1 至 3 分, 未按规定参加岗前培训和业务技能培训扣 1 分, 最高扣 4 分	
	11.向业主提供物业服务手册、(临时)管理规约等物业管理服务文档资料。(4 分)	未向业主提供物业服务手册、(临时)管理规约等物业管理服务文档资料的, 扣 1 至 4 分, 最高扣 4 分	
	12.每年的沟通率不低于 70%, 满意率 85%以上, 沟通率、满意度调查频次符合物业服务合同约定的服务等级标准规定。(5 分)	每年的沟通率低于 70%扣 2 分, 满意率 85%以下扣 2 分, 沟通率、满意度调查频次不符合物业服务合同约定的服务等级标准规定扣 1 至 5 分, 最高扣 5 分	
	13.报修服务 24 小时受理, 按合同约定的服务标准及时维修处理和回访。(5 分)	未提供 24 小时报修服务的, 扣 1 至 2 分, 未按合同约定的服务标准及时维修处理和回访的, 扣 1 至 3 分, 最高扣 5 分	
	14.门岗设置、定时巡查、监控系统、突发事件应急处置等公共秩序维护服务符合规范规定和合同约定。(4 分)	门岗设置、定时巡查、监控系统、突发事件应急处置等公共秩序维护服务不符合规范规定和合同约定的, 扣 1 至 4 分, 最高扣 4 分	
	15.装饰装修前签订书面装饰装修管理服务协议, 装饰装修管理服务符合规范规定和合同约定。(4 分)	未签订书面装饰装修管理服务协议扣 2 分, 装饰装修管理服务不符合规范规定和合同约定的扣 1 至 2 分, 最高扣 4 分	
	16.社区文化活动、便民(无偿)服务符合合同约定。(3 分)	未按规定或约定组织社区文化活动、提供便民(无偿)服务的, 扣 1 至 3 分, 最高扣 3 分	
信息公开 (32 分)	17.在小区设立物业服务公示栏和物业服务意见箱, 在小区和客服中心发布“三公开”信息。(5 分)	未设立物业服务公示栏和意见箱扣 1 至 2 分, 未在小区和客服中心发布“三公开”信息扣 2 至 4 分, 最高扣 5 分	
	18.公开物业服务质量等级标准、服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、特约服务等物业服务标准和价格信息。(5 分)	未公开物业服务质量等级标准、服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、特约服务等物业服务标准和价格信息, 每少一项扣 1 分, 最高扣 5 分	

	19.公开物业服务企业、物业服务项目、开发建设单位售后服务咨询投诉服务电话、邮箱等投诉方式和渠道。（4分）	未公开物业服务企业、物业服务项目、开发建设单位售后服务咨询投诉服务电话、邮箱等投诉方式和渠道，每少一项扣1分，最高扣4分	
	20.公开辖区物业、城管、公安、市场监管、应急管理、环保等相关主管部门的咨询投诉电话。（4分）	未公开辖区物业、城管、公安、市场监管、应急管理、环保等相关主管部门的咨询投诉电话，每少一项扣1分，最高扣4分	
	21.公开街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会、人民调解委员会的咨询投诉电话、网络平台等投诉方式和渠道。（4分）	未公开街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会、人民调解委员会的咨询投诉电话、网络平台等投诉方式和渠道，每少一项扣1分，最高扣4分	
	22.公开公共收益来源、公共收益收支、划转、使用等信息。（5分）	未公开公共收益来源、公共收益收支、划转、使用等信息的，扣1至5分，最高扣5分	
	23.业主委员会公开自治管理标准、投诉渠道和方式、公共收益收支等信息。（5分）	业主委员会未公开自治管理标准、投诉渠道和方式、公共收益收支等信息的，扣1至5分，最高扣5分	

信息公开属性：主动公开

枣庄市住房和城乡建设局办公室

2020年4月16日印发
