**“放心消费示范单位”创建和评选考察核验评分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考察核验内容** | **评分细则** | **企业自评分数** | **考察核验分数** |
| **一、物业服务消费安全放心（27分）** |
| 1 | 加强房屋使用安全防范（3分） | 应急预案或安防措施1.5分，安全巡查制度及记录1.5分。 |  |  |
| 2 | 加强消防安全防范（7分） | 制定消防安全制度、消防安全操作规程、制定灭火和应急疏散预案2分，消防安全演练1分，消防设施、消防通道巡检和排查记录2分，监控室管理1分，电动车充电等其他消防安全管理1分。 |  |  |
| 3 | 加强电梯安全防范（3分） | 电梯维保服务合同及管理制度1分，电梯维保记录1分，电梯安全应急预案1分。 |  |  |
| 4 | 加强恶劣天气安全防范（2分） | 应急预案1分，工作记录1分。 |  |  |
| 5 | 加强二次供水安全管理（2分） | 应急预案1分，巡检工作记录1分。 |  |  |
| 6 | 加强共用设施设备、共用部位安全防范（6分） | 供电系统、弱电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、供气系统、安防系统等设施设备事故应急预案，共用部位安防措施2分，值班巡检记录2分，维修保养记录2分 |  |  |
| 7 | 加强装饰装修和建筑物高空安全防范（2分） | 装饰装修和建筑物高空安全防范措施1分，装饰装修和建筑物高空安全防范巡查记录1分。 |  |  |
| 8 | 全力做好安全事故处置和善后工作（1分） | 安全事故处置和善后工作方案1分。 |  |  |
| 9 | 强化宣传工作（1分） | 年度内至少做两次安全宣传工作，每次0.5分。 |  |  |
| **二、物业服务消费质量放心（16分）** |
| 10 | 严格遵守并执行《内蒙古自治区物业管理条例》等相关法律法规（4分） | 违反《内蒙古自治区物业管理条例》等法律法规一项扣0.5分，扣完为止。 |  |  |
| 11 | 严格遵守《内蒙古自治区物业服务企业行为准则》（4分） | 违反《内蒙古自治区物业服务企业行为准则》一项扣0.5分，扣完为止。 |  |  |
| **序号** | **考察核验内容** | **评分细则** | **企业自评分数** | **考察核验分数** |
| 12 | 严格遵守《内蒙古自治区物业服务行业诚信自律公约》（4分） | 违反《内蒙古自治区物业服务行业诚信自律公约》一项扣0.5分，扣完为止。 |  |  |
| 13 | 严格执行物业服务合同约定的服务内容和服务标准（4分） | 违反物业服务合同约定的服务内容和服务标准一项扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **三、物业服务消费价格放心（12分）** |
| 14 | 提供质价相符的物业服务，确保物业服务公平交易（5分） | 物业服务合同有具体服务标准4分，物业服务价格符合当地经济发展水平和业主消费承受能力1分。 |  |  |
| 15 | 不搞暗箱操作，私自定高价，谋取不当利（1分） | 服务项目接管履行招投标程序1分。 |  |  |
| 16 | 不搞低价竞标，扰乱行业市场，中标后降低服务标准和服务质量、损害行业声誉（6分） | 未按照物业服务合同标准提供服务的每发现一项扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **四、物业消费服务放心（16分）** |
| 17 | 各项规章制度、服务流程和服务标准，建立监督检查和考核机制健全（6分） | 按照物业服务合同内容，制定每项工作的规章制度2分，服务流程和标准2分，监督检查和考核机制2分。 |  |  |
| 18 | 建立健全共用设施设备管理维护机制（5分） | 共用设施设备标识清楚1分，设备平面图、设备清单、作业指导书、维修保养计划、值班运行记录、出入登记记录、节能措施等3分，专业岗位证书1分。 |  |  |
| 19 | 积极组织企业内部培训学习活动推行精细化、标准化、智能科技化物业服务（4分） | 年度内至少组织参加2次岗位技能提升培训3分，推行精细化、标准化、智能科技化物业服务1分。 |  |  |
| **五、物业消费维权放心（12分）** |
| 20 | 高度重视物业服务消费维权工作（4分） | 制定畅通的物业服务消费维权工作制度和维权工作流程2分，并有具体负责人和负责部门2分。 |  |  |
| 21 | 当年有效投诉处理率达到100%（8分） | 妥善处理所有投诉内容8分，未妥善处理一次扣1分，扣完为止。 |  |  |
| **六、创建活动方案和总结（7分）** |
| **序号** | **考察核验内容** | **评分细则** | **企业自评分数** | **考察核验分数** |
| 22 | 创建活动方案（3分） | 活动方案按照五放心内容制定1分，每项内容有具体创建实施方案和负责人2分，每项0.4分。 |  |  |
| 23 | 创建活动总结（3分） | 按照活动方案进行总结内容充实图文并茂1分，三个月内至少有10周围绕五放心开展专项创建推进活动，每周活动0.2分。 |  |  |
| **七、党建工作（2分）** |
| 24 | 党建工作（2分） | 创建活动期间至少开展4次党建活动，以党建促进物业管理服务工作，每次0.5分。 |  |  |
| **八、消费者意见（10分）** |
| 25 | 消费者意见（10分） | 随机抽查各项目消费者10人，每人意见1分，满意得分，不满意不得分。 |  |  |