

ᠠᠨᠢᠭᠤᠯᠠᠭ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ

# 内蒙古自治区物业管理协会文件

内物协[2020]15号

---

## 关于开展 2020 年度全区物业服务行业“放心消费示范单位”创建和评选的通知

各会员单位：

为贯彻落实《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发“物业管理服务质量提升年”活动方案的通知》（内政办发〔2018〕54号）和《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》（内工商消字〔2018〕156号）文件精神，提升会员单位服务意识，创建行业品牌企业，树立行业榜样，维护物业服务消费者的合法权益，促进社会和谐稳定，经请示自治区住房和城乡建设厅和自治区民政厅同意，按照《内蒙古自治区消费者协会内蒙古自治区物业管理协会推进“放心消费示范单位”创建活动协议书》的规定，

决定开展 2020 年度“放心消费示范单位”创建和评选活动。  
现将有关事项通知如下：

### 一、评选申报条件

1. 参评企业为内蒙古自治区物业管理协会会员单位；
2. 企业按照《内蒙古自治区物业管理条例》第四十四条完成备案工作；
3. 有管理服务一年以上的项目；
4. 企业无不良信用记录；
5. 遵守《内蒙古自治区物业服务企业行为准则》和《内蒙古自治区物业服务行业诚信自律公约》；
6. 无其他违反法律法规、合同约定或承诺的行为。

### 二、创建评选标准

活动按照自治区物业管理协会制定的《内蒙古自治区物业服务行业“放心消费示范单位”创建和评选暂行办法》（登录协会网站 [www.nmgwyxh.org](http://www.nmgwyxh.org), 导航栏资料下载处下载）进行创建和评选。

### 三、创建评选流程

1. 活动创建：参评会员单位和在 2020 年 5 月 23 日-8 月 23 日开展放心消费创建活动，活动周期三个月。本年度创建活动不进行资格初审，号召所有会员单位开展创建活动，创建活动完成后，报送资料进行统一初审。
2. 资料报送：创建活动结束后于 9 月 5 日前将营业执照

副本复印件、备案证明复印件、项目物业服务合同复印件（项目清单内的一个项目）、诚信自律承诺书、“五放心”承诺书、法人征信报告、项目清单、申报表、创建活动方案、创建活动总结、消费者意见征求表、“放心消费示范单位”创建和评选考察核验评分表加盖单位公章后以扫描件的形式报送到协会邮箱，纸质材料邮寄到协会秘书处。

3. 资料初审：自治区物业管理协会将对申报材料进行初审，初审合格名单在征求盟市物业行政主管部门意见后统一报送自治区消费者协会。

4. 考察核验：自治区消费者协会会同自治区物业管理协会对初审合格的会员单位进行考察核验，具体形式和时间另行通知。

5. 备案公示：考察核验合格的会员单位由自治区消费者协会进行备案、公示、公告。

#### 四、联系方式

联系人：邓俊铎 0471-4921723/18947171193

黄 磊 0471-4921722/15354819939

邮 箱：nmgwyglxh@126.com

地 址：呼和浩特市新城区兴安北路与成吉思汗大街交汇处兴泰名都大厦9楼

附件：1. “放心消费示范单位”创建活动申报表

2. “五放心”承诺书

3. 消费者意见征求表
4. “放心消费示范单位”创建和评选考察核验评分表
5. 项目清单



---

抄送：自治区住房和城乡建设厅房地产市场监管处，自治区民政厅社会组织管理局，自治区消费者协会。

---

## “放心消费示范单位”创建活动申报表

单位名称			
社会统一信用代码			
单位地址			
法定代表人		联系电话	
经营范围	主营		
	兼营		
申报创建承诺内容		(页面不足可附写在申报表背页)	
参创企业负责人意见		盖章 年 月 日	
协会、商会、联合会 初审意见		盖章 年 月 日	
自治区消费者协会 核验意见		盖章 年 月 日	盖章 年 月 日
自治区消费者协会 备案公示意见		盖章 年 月 日	



## “五放心”承诺书

- 一、消费安全放心
- 二、消费质量放心
- 三、消费价格放心
- 四、消费服务放心
- 五、消费维权放心

承诺单位：

年 月 日

## 消费者意见征求表

单位盖章：

申报单位信息			
单位名称			
项目名称			
联系人		联系电话	
被征求业主信息			
业主姓名		联系电话	
身份证号		住址、地址	
<p>尊敬的业主：</p> <p>自治区消费者协会联合自治区物业管理协会共同开展“放心消费示范单位”创建和评选活动。本次活动的创建和评选围绕五个方面进行，一、物业服务消费安全放心，二、物业服务消费质量放心，三、物业服务消费价格放心，四、物业消费服务放心，五、物业消费维权放心。请您对物业服务企业开展的五放心创建活动进行评价。</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 满意           <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> 不满意</span> </p>			
<p>意见及建议：</p>    			

备注：1. 本表需由业主亲笔填写，在□内打√，并写下您的意见及建议。

2. 请申报单位按照每个项目业主（业主单位）数量多少填写本表，业主（业主单位）超过十个的项目，填写十份；业主（业主单位）不足十个的项目，按实际业主（业主单位）数量填写。

## “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
<b>一、物业服务消费安全放心（25分）</b>				
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（5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 1 分，消防安全演练 1 分，消防设施、消防通道巡检和排查记录 1 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。		
<b>二、物业服务消费质量放心（16分）</b>				
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标准(4分)	违反物业服务合同约定的服务内容和标准一项扣1分,扣完为止。		
<b>三、物业服务消费价格放心(12分)</b>				
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。		
<b>四、物业消费服务放心(16分)</b>				
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、智能化物业服务1分。		
<b>五、物业消费维权放心(12分)</b>				
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。		
<b>六、创建活动方案和总结(7分)</b>				

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。		
<b>七、党建工作（2分）</b>				
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。		
<b>八、消费者意见（10分）</b>				
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。		

附件 5

## 项目清单

序号	项目名称	项目地址	联系人	电话	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					