甘州区住房和城乡建设局
甘州区发展和改革局
张掖市公安局甘州分局
张掖市甘州区消防救援局
甘州区市场监督管理局
甘州区城市管理局

文件

甘区住建字〔2026〕181号　　签发人：王建福

关于印发《甘州区住宅小区物业服务等级标准考核评定实施细则(修订）》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处、滨河新区社区服务中心，区直有关单位，区物业行业协会及各物业服务企业：

为深入推进“物业服务突出问题”专项整治，进一步规范我区物业服务管理工作，切实提高住宅小区物业服务质量，以质价相符的等级化物业服务标准，促进各住宅小区物业服务标准化建设。根据《物业管理条例》《张掖市住宅小区物业服务星级标准

（修订）》《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》等法律法规和文件规定，结合甘州区实际，修订了《甘州区住宅小区物业服务等级标准考核评定实施细则（修订）》。经提请区政府研究同意，现正式印发实施，请认真贯彻执行。

甘州区住房和城乡建设局　　甘州区发展和改革局

张掖市公安局甘州分局　　张掖市甘州区消防救援局

甘州区市场监督管理局　　甘州区城市管理局

2026年9月29日

甘州区住房和城乡建设局办公室　　2026年9月29日印发

共印10份

甘州区住宅小区物业服务星级标准评定实施细则（修订）

为深入落实推进甘州区“物业服务突出问题”专项整治工作，持续做好各住宅小区物业服务星级评定工作，培育和树立物业服务品牌，发挥物业服务“星级标准”引领作用，切实提升各住宅小区物业服务水平，打造平安、规范、文明、和谐的小区物业，依据《物业管理条例》《甘肃省物业管理办法》《张掖市物业管理实施办法》《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《张掖市住宅小区物业服务星级标准（修订）》《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》《张掖市物业服务突出问题专项整治工作方案》等文件，制定本实施细则。

一、评定范围

本细则适用于甘州区范围内实行物业服务企业进行专业化物业服务的住宅小区。

二、评定原则

坚持公开、公平、公正，政府指导与市场调节相结合的原则，依法规范各住宅小区物业服务及收费标准。星级评定与日常星级服务考核相结合，实行等级化、动态化管理，进一步强化物业服务质量。

三、等级标准

依据《张掖市住宅小区物业服务星级标准（修订）》（张市建〔2025〕103号）文件，设定4个星级的考核标准，一星级为星级物业服务最低准入标准，二星级、三星级、四星级每个星级根据服务质效高低，按得分情况细分为A、B、C类，具体详见附件：《甘州区住宅小区一星级、二星级、三星级、四星级物业服务考核标准》。

四、评定考核办法

（一）评定类型及方式

根据市发改委、市住建局下发《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，对于依法进驻的前期物业服务住宅小区，必须执行政府指导星级服务标准及政府指导价，由甘州区物业服务星级评定小组（以下简称考核评定组）对其现行物业服务费收取标准所对应的服务情况进行达标考评。未成立业主委员会不具备协商议价的非前期物业服务住宅小区，按照服务、收费质价相符的原则，执行政府指导星级服务标准及政府指导价，由考核评定组对其现行物业服务费收取标准所对应的服务情况进行达标考评。未通过考评的，降低一级星级评定并执行相应星级服务标准和政府指导价。

对于具备协商议价条件，经由业主大会程序选聘物业服务企业的住宅小区，约定执行星级服务标准和政府指导价的，由小区业主委员会自行组织考核（考核评分标准可参照本实施细则附件《甘州区住宅小区一星级、二星级、

三星级、四星级物业服务考核标准》）。考核完成后将核定后星级标准及收费标准，报由考核评定组复核、备案。约定不执行星级服务标准和政府指导价，采取协商议价并约定服务标准的，依法做好合同、服务标准及收费标准等公示。

（二）评定组织

考核评定组由区住建局组织，成员由区发展改革局、区市场监管局、区城市管理局、市公安局甘州分局、区消防救援大队、各街道办事处（乡镇政府）、社区居委会、区物业行业协会等单位及小区物管会组成。考核方式采取查阅材料、实地察看、现场打分的形式，依据小区现行的物业服务等级（即物业服务收费所属基准价划分范围，所对应的住宅小区物业服务星级标准），对照附件《甘州区住宅小区一星级、二星级、三星级、四星级物业服务考核标准》相应星级的考核标准进行考评。

（三）评定程序

1.申请方式：物业服务企业根据《张掖市住宅小区物业服务星级标准（修订）》（张市建〔2025〕103号）、《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，结合小区现行的服务标准与收费标准，对照《甘州区住宅小区一星级、二星级、三星级、四星级物业服务考核标准》进行自评、整改，以达到质价相符。对物业服务收费标准要进行调整的，应严格依据《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》文件要求进

行调整、公示。

自本修订实施细则下发之日起，既有住宅小区物业服务项目（包括持有原物价部门、发改部门核定下发批复文件小区及已评定星级物业服务标准并下发批复文件满两年的小区），服务企业须完成自评、整改，经小区物管会复核（无小区物管会的由所属社区复核），属地街道办事处（乡镇政府）审核同意后向考核评定组申请进行考评，区住建局组织考核评定组根据申报情况，拟定考核日期，开展评定工作。本修订实施细则下发之日起60日内未提出评定申请的既有住宅小区物业服务项目，原物价部门、发改部门核定下发批复文件由发改部门按规定程序废止，物业服务费全部按现行服务星级标准对应的政府指导价降低一类执行（即A类降为B类，B类降为C类，C类降为下一个星级的A类），降低执行期间仍未提出首次评定申请的，每月下调一次，直至下调至一星级政府指导价标准，降低执行期间原物业服务标准不得擅自降低。对于物业服务费按照一星级对应政府指导价收取的住宅小区，未限期提出首次评定申请的，由属地街道办事处（乡镇政府）督促提出申请，经督促一个月内仍未提出申请的，由属地街道办事处（乡镇政府）提议考核评定组予以考核。本修订实施细则执行期间，新建交付投用的住宅小区物业服务项目，自交房入住开始6个月内向考核评定组申请进行考评，未按期提出申请的参照前述既有住宅物业服务项目，逐月下调。

2.测评方式：区住建局组织考核评定组现场进行测评，

核查资料及小区服务情况，对照《甘州区住宅小区一星级、二星级、三星级、四星级物业服务考核标准》进行赋分测评，分值权重占总得分的60%；同时，在小区内张贴公示考评工作通知，同步7日内通过网络意见征询方式，由小区业主自愿参与对物业服务企业服务质量进行评议，评议分值占总得分的40%，评议结果共分为四个层次即优秀（相应星级总分值×40%×90%）、良好（相应星级总分值×40%×80%）、合格（相应星级总分值×40%×70%）、不合格（相应星级总分值×40%×50%），业主评议分值取参评业主的平均分，计入最终考核评分。最终考核评分=考核评定组评分×60%+业主评议平均分。

3.公示审定：区住建局根据考核评定组各成员单位赋分意见和业主评议意见进行汇总，初步形成最终考核得分和物业服务拟评定星级标准后,向小区业主予以公示,公示期不少于7天，逾期未提出异议的视为同意公示评定结果。公示期间业主同意率占入住业主户数三分之二及以上的，由区住建局、区发改局联合下发批复，确定小区物业服务星级标准，并由小区物业服务企业制定或更新公示牌，对小区物业服务星级标准、服务内容、收费标准等内容，在物业管理区域显著位置进行永久公示。评定结果公示期间业主同意率低于入住业主户数三分之二的，降低一个星级评定（即四星降为三星、三星降为二星、二星降为一星），其中评定为一星级，经公示同意率低于入住业主户数三分之二的，公告小区全体业主，由属地街道办事处（乡镇政府）

组织召开业主大会，成立业主委员会，重新选聘物业服务企业。评星定级结果公示期间，入住业主户数三分之二及以上的业主明确反馈不同意执行评定星级实行政府指导价的，由属地街道（乡镇）立即组织召开业主大会，成立业主委员会，与物业服务企业协商确定具体的服务标准、内容及收费标准并予以公示。

（四）星级复查

对已评定物业服务星级标准的住宅小区物业服务项目，开展不定期复评和常态化抽检。区住建局根据各平台、途径信访投诉情况、物业服务企业申请、街道办事处（乡镇政府）及社区等考核评定组成员单位提议情况，不定期组织考核评定组予以考核复评。已评定星级标准物业服务项目自评定批复后，次年进入常态化抽检阶段，原则每季度抽取10%的物业服务项目进行抽检。不定期考核复评和常态化抽检结果作为星级物业服务项目保级、降级的依据，复评、抽检不达标的，降低一级星级评定（即四星降为三星、三星降为二星、二星降为一星）。一星级物业服务项目经复评、抽检不达标的，予以公告小区全体业主，由属地街道办事处（乡镇政府）组织召开业主大会重新选聘物业服务企业。

五、异议申诉

结果公示期内，物业服务企业对评定结果有异议的，应于公示期内提出复核申请，经审核认为真实有效的，考核评定组应予以纠正。申请人提出复核申请的，应同步提

供能有效证明认定信息失真、失效、不准确的相关资料及有效证据。

六、特别说明

住宅小区物业服务星级标准评定，是对住宅小区采取政府指导服务标准及收费标准，开展的实际物业服务情况，依据《张掖市住宅小区物业服务星级标准（修订）》进行客观真实、公平公正的考核评分，进而划分星级类别，以达到服务与收费质价相符的原则，非任何行政奖励性或处罚性措施、评测、授牌。

本考核评定实施细则自发布之日起施行。

附件：《甘州区住宅小区一星级、二星级、三星级、四星级物业服务考核标准》

附件：

甘州区住宅小区一星级物业服务考核标准

项目	标准	分值	评分细则	备注
基本要求（60分）	1.物业企业持有登记有效的营业执照，物业服务合同签订规范，双方权利义务关系、收费标准等约定清楚明确，并依法在区城乡物业服务中心备案。	3	无登记有效的营业执照或物业服务合同签订不规范，双方权利义务关系或收费标准等约定不清楚不明确，扣3分；未到区城乡物业服务中心备案，扣2分。	
	2.物业企业在物业管理区域显著位置制定并公示全省统一规范的“物业服务企业收费公示栏模板”，公示物业服务内容、服务标准及物业服务收费依据和标准。	3	未制定公示统一规范的公示栏或公示内容有误或不完整，扣3分。	
	3.对承接项目完成承接查验移交手续，承接查验协议、清单、资料完整。	2	无协议或清单扣1分，无移交资料扣2分。	
	4.健全各项内部管理制度、各岗位工作标准，制定具体落实措施和细化、量化考核办法。	1	缺失一项扣0.2分。	
	5.科学合理配备物业管理服务人员，人均管理服务面积12000—15000平方米。	1	人均管理服务面积按15000平方米/人核算后，每少一人扣0.5分。	
	6.提供并公示1种以上无偿便民服务，1年内社区文化活动每年需组织1次以上，节假日需专题布置。	1	便民服务缺一种扣1分，社区文化活动缺一次扣1分。	
	7.小区消防车通道畅通，不占用防火间距、消防车作业场地、登高扑救面，车辆按照划定标志线规范有序停放。	3	存在堵塞占用情况扣1.5分；车辆停放存在未按划线规范停放的情况，扣1.5分。	
	8.按照4:1配建电动自行车充电设施。电动汽车、电动车充电桩设施配套完善，安全有效使用；小区内电动车充电无私拉乱接、飞线充电现象，无电动车入户、入楼等停放现象。	4	未按照4:1比例配建电动自行车充电设施扣1分；充电桩设施配套不完善，存在安全隐患扣2分；小区内存在电动车充电私拉乱接、飞线充电现象或电动车入户、入楼等停放现象扣2分。	
	9.积极配合消防救援等部门开展电动自行车安全隐患全链条整治，建立本小区《电动自行车使用情况登记台账》。持续加强管理，《住宅小区违规行为发现、劝阻、报告记录表》齐全有效。	2	整治效果成效不显著扣1分；未建立登记台账扣0.5分，无记录或记录未及时上报扣0.5分。	
	10.建立业主信息档案资料，及时记录房屋及业主变动情况。	1	无业主档案资料扣1分，业主信息更新不及时扣0.5分。	
	11.每年1月底、7月底前如实更新公布一次物业服务费的收支状况及小区公共收益收支状况。	4	未按规定要求公示扣4分。	
	12.小区公共收益由物业服务企业经营管理的，需单独建账，专户管理，并按规定使用。	4	未单独建账专户管理或按规定使用扣4分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
基本要求（60分）	13.设有固定办公地点每天在小区物业管理办公室进行业务接待，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。	2	未设置固定办公地点或未按要求开展接待服务工作扣1分，投诉处理率或答复率不足100%扣1分。	
	14.住宅小区当季度12345、信访局及各类信访投诉平台的投诉举报数量不超过20个。	5	当季度各类被投诉举报的数量1-5个扣1分、6-10个扣2分；11-15个扣3分、15-19个扣4分、达到20个及以上扣5分。投诉举报问题未积极落实整改化解，每一件扣2分。	
	15.公示24小时应急服务电话。急修、报修按双方约定时间到达现场，回访率50%以上，并有一诉一回访或一诉一报修记录。	1	未公示24小时应急服务电话扣1分；未按要求进行报修或回访并记录扣0.5分。	
	16.按规划要求使用物业管理用房、社区用房等配套公共用房，不得擅自改变用途。	4	存在未按规划要求使用公共用房，改变用途的情况，扣4分。存在违规出租、出卖等经营性行为一票否决，考核评定不予通过。	
	17.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目与收费价目。	1	未公示并开展特约、代办服务，扣1分。	
	18.按照有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金，做到申请使用规范，账目清晰，并在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。	3	未按照有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金扣2分；账目不清晰或未公示扣3分。	
	19.定期参加行业主管部门或行业协会及公司组织的从业人员培训，知悉行业最新政策，熟练掌握各类公用设施设备操作技能。	2	当年未参加定期培训扣1分；政策或相关技能掌握不熟练扣1分。	
	20.每年进行1次以上业主满意度测评，覆盖率达到70%以上，履约满意率达到70%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。	3	未开展满意度测评扣3分；测评率不足或满意率不足扣2分；未对反馈意见中提出的薄弱环节适时整改扣1分。	
	21.物业服务企业制作线路指引图，完善小区楼幢单元的标识信息，悬挂友好小区标识，允许骑手人员进入住宅小区。	1	无线路导线指引图或无楼栋、单元标识信息或未悬挂友好小区标识或造成骑手进入困难扣1分。	
	22.建立物业服务履约 自查制度，每月开展1次服务质量检查，留存检查记录。	1	未建立自查制度扣0.5分；未留存检查记录扣0.5分。	
	23.积极配合辖区派出所、行政主管部门、街道社区开展各类宣传活动、检查、考核及其他专项工作，并按时完成反馈问题整改。	3	不积极配合扣3分；不及时整改反馈扣2分。	
	24.物业服务企业有专职会计、出纳等财务人员。物业服务企业财务单独核算、做账，并以物业服务项目建立账目。	3	无专职会计、出纳等财务人员扣1分；物业服务企业财务未单独核算、做账扣2分；未以物业服务项目建立账目扣3分。	
	25.物业服务企业购买物业管理责任险及公众责任险。	2	未购买扣2分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
组织建设（4分）	1.物业服务企业成立独立党支部或物业联合党支部。	2	未成立独立党支部或物业联合党支部扣2分。	
	2.开展物业党建示范基地建设，并扎实开展党建引领物业活动。	2	未设立党建阵地扣2分；设立党建阵地，但未扎实开展党建引领物业活动扣1分。	
共用部位、公用设施设备维修养护（28分）	1.建立公共部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等台账记录。	2	未建立公共部位、共用设施设备档案扣1分；无日常管理、运行、检修和保养等台账记录扣1分。	
	2.对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查及防范应对措施。	2	无应急预案扣1分；无检查、处理记录扣1分。	
	3.定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。	2	发现共用部位、共用设施损坏未按规定及时维护、维修扣2分。	
	4.每月巡查1次小区房屋楼幢单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每季度巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件基本完好；每季度巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，发现有损坏，按规定修补；每年检查1次雨水井、污水井、化粪池；共用雨、污水管道每年检查1次，保持基本畅通；化粪池每年清掏1次；每半年巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。	3	未开展分类、分项定期巡查工作扣2分；未按要求频次开展巡查并记录扣1分；发现问题未按规定及时修复扣1分。	
	5.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度，履行告知、劝阻、报告责任，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象，应及时发现劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。	3	未建立并落实住宅装饰装修管理制度，签订装修协议、履行告知义务扣3分；未及时劝阻义务和报告职责扣2分。	
	6.小区路灯、楼道灯完好率不低于85%，接到业主或物业使用人报修后24小时内修复。	1	小区路灯或楼道灯完好率低于85%扣1分。	
	7.有安全标识、管理标识。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。	4	安全提示、警示标识不完善扣2分；安全防范措施不到位扣1分；无设备故障应急方案扣1分。	
	8.载人电梯24小时运行（正常维保和检修期间除外）。	1	存在电梯未按规定正常运行情况扣1分。	
	9.委托专业机构对消防设备等公共设施进行维护保养，消防设施设备完好，功能完善，可随时启用，消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。	4	未委托专业机构进行消防维保或电梯维保扣1分；消防设施及功能不完善扣2分；设备用房脏、乱、差，不整洁通风扣1分。	
	10.小区设有消防控制室的，严格落实24小时值班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员持证上岗并在岗在位，熟悉灭火和应急处置程序，会熟练操作消防控制室设备，值班记录完整、真实。	3	消控室未落实24小时2人值班制扣1分；值班人员未持证上岗扣1分；值班人员应急处置及技能不熟练、值班记录不真实、不完整扣1分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	11.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告业主委员会和有关部门处理。	3	存在公共部位、设施被侵害情况扣2分；未落实劝阻、报告职责扣1分。	
公共秩序维护（22分）	1.从业人员应统一着装，佩戴统一标志，语言文明规范，身体健康，工作认真负责。	2	物业服务人员未统一着装，佩戴统一标志扣1分；服务人员存在语言不文明规范，服务态度不好，服务不认真扣2分。	
	2.小区各出入口24小时值守，边门定时开放，门卫有交接班记录。	2	存在小区出入口未24小时值守，边门不定时开放的情况扣1分；无详细的交接班或值班记录扣1分。	
	3.每天不定时在小区内巡逻，做好巡逻记录。	2	未按要求落实巡查及记录工作扣2分。	
	4.小区设有监控中心，24小时开通，监控视频保存30日以上。	3	未设置监控中心扣1分；监控未24小时开通或重点部位有盲点扣1分；监控视频保存不足30日扣1分。	
	5.对进出小区的车辆进行管理疏导，对大型物件搬出实行登记；管控小商小贩、外来人员随意进入小区。	2	未对进出小区的车辆进行管理和疏导扣0.5分；未对大型物件搬出实行登记扣0.5分；未对小商小贩、外来人员随意进入小区进行管控扣1分。	
	6.对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。	1	未对进出小区的装修人员实行临时出入证管理扣1分。	
	7.建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情等异常情况时，采取相应的应对措施。	4	未分类建立完善的突发应急预案扣2分；未按预案及时采取应对措施扣2分。	
	8.对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途，超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻制止，制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。	4	物业管理区域存在私搭乱建、擅自改变房屋用途、超环保标准排放油烟、噪音等行为或违反规定饲养宠物、家畜、家禽等情况扣2分；对发现的问题未落实劝阻、报告职责扣2分。	
	9.加强智慧安防小区建设，小区主要入口设车辆识别设备。	2	未积极加强智慧安防小区建设扣1分；小区主要入口未设置车辆识别设备扣1分。	
	1.按照全区统一标准，有垃圾分类工作计划（安排）、投放管理制度等并公示，配齐分类收集容器且标识完好无缺损；定期开展桶边督导、入户宣传、便民回收等相关工作，积极配合相关部门垃圾分类工作；按楼栋设置垃圾收集点且每日清理1次，杜绝混投混装、垃圾满溢积压。	3	未制定垃圾分类工作、投放管理制度扣1分；未开展督导、入户宣传、便民回收活动扣0.5分，未配齐分类收集容器且标识有缺损、不清晰扣0.5分，未按楼栋设置垃圾收集点扣0.5分；垃圾收集点未日产日清扣0.5分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
保洁服务（20分）	2.室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每 日清理1次，每周擦拭1次，箱（桶）无满溢，无明显异味。	2	室外果皮箱、垃圾桶设置不合理扣1分；垃圾桶清理频次不足或存在满溢、污迹、异味重情况扣1分。	
	3.小区道路、广场、停车场、绿地等每 日清扫1次；电梯厅、一层共用大厅每日拖拭1次；楼道每日清扫1次，每周拖拭1次；消防通道每周清扫1次，每月拖拭1次；共用部位玻璃每半年清洁1次；楼道灯、庭院路灯每年清洁1次。	4	清扫、清洁频次不足扣2分；清扫、清洁成效不佳扣2分。	
	4.楼梯扶手、宣传栏、信报箱每半月擦拭1次；电梯轿厢等部位每周擦拭1次， 目视无灰尘；室外标识每季度擦拭1次。	3	楼梯扶手、宣传栏、信报箱、电梯轿厢、室外标识等部位擦拭频次不足扣1分；清洁成效不佳扣2分。	
	5.消毒灭害，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。	2	消杀频次不足扣1分；消杀成效不佳扣1分。	
	6.小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁。	2	未设置专人循环保洁扣2分；循环保洁成效不佳扣2分。	
	7.供水设备正常运行并定期清洗消毒，委托第三方定期检测并公示报告。	2	供水设备运行不正常扣2分；应定期消毒和检测的，未定期清洗消毒，并委托第三方检测并公示报告扣2分。	
	8.装饰装修过程中产生的建筑垃圾应当与生活垃圾分别收集、定点堆放，并按照有关规定及时清运、利用或者处置。建立装修垃圾处置台账。	2	装修垃圾未分类收集、定点堆放扣1分；装修垃圾处置未建立台账扣1分。装修垃圾管理不规范、收集点不封闭或环境脏乱差扣2分。	
绿化养护管理（16分）	1.绿化完好率90%以上。	3	绿化完好率不足90%或存在3处及以上部位有空置、裸露扣3分。	
	2.实施绿化养护管理。制定园林绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度。绿化养护服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。	3	未制定完善的绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度扣1分；未配备专职绿化养护人员或未进行岗前培训、技能不熟练扣1分；未及时养护、修剪、补栽，存在草坪、树木长势不良或杂草、杂物未及时清理扣3分。	
	3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。	2	未定期做好浇灌、施肥、松土、防涝、防冻工作扣2分。	
	4.预防病虫害，控制大面积病虫害发生。	2	未及时喷洒药物预防病虫害扣1分；未有效控制病虫害发生扣1分。	
	5.花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，按规范及时修剪整形。	2	未及时修剪整形扣1分；存在枯枝、死树未及时清理扣2分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	6.设置宣传标语及禁止性行为告知。	1	未按要求设置宣传标语及禁止性行为告知扣1分。	
	7.绿地设施及硬质景观保持常年完好，无损坏现象、积极参与小区绿化建设。	3	绿地设施存在损坏扣1.5分；硬质景观存在损坏扣1.5分。	
加分项（10分）	1.小区近1年内获评“红色物业”或“美好家园小区”等荣誉。	5	获评每项荣誉加1分，最高加5分。	
	2.小区近1年内获得业主锦旗、表彰信及网络媒体发帖等荣誉。	5	获评每个荣誉加1分，最高加5分。	
扣分项（20分）	1.物业服务企业违法违规损害业主合法权益。	10	每发现1条线索、问题、投诉查证属实的扣2分，扣分高于10分则一票否决，考核评定不予通过。	
	2.物业服务企业服务履约不到位造成信访投诉量较多。	10	每季度信访投诉超过20件，每超1件扣2分，扣分高于10分则一票否决，考核评定不予通过。	
	3.物业服务企业违法违规侵占、挪用业主公共收益或1年内被予以行政处罚、通报批评、列入“黑榜”等情况。		涉及即一票否决，考核评定不予通过。	

备注：

一星级物业服务标准为甘州区住宅小区物业服务准入标准，评定标准及要求如下：

1.一星级≥90分。物业服务管理情况经考核，综合评分达不到90分则为不合格。评定低于一星级物业服务标准的，行业主管部门发出“预警通知”要求立即予以整改。经整改再次考核评定仍不达标的，公告小区全体业主，建议业主解聘并要求其退出小区物业服务，列入“黑榜”名单，并予以公开公布。

2.普通住宅小区一星级物业费收费基准价：高层0.9元/平方米，多层0.3元/平方米。此基准价为最高指导价，下浮不限，具体收费标准由开发建设单位、业主等委托方与物业服务企业按照《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，在物业服务合同中约定并在物业管理区域显著位置进行公示。

3.各住宅小区如需调整物业服务收费标准，应严格按照《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，依程序进行调整。调整生效后，应于3个月内提请业主委员会或甘州区物业服务星级评定小组按照质价相符原则对调整后的物业服务情况进行考评核定。

4.考核评定结果采取动态化管理，在日常考核、检查、信访投诉核查中，如发现物业服务企业擅自降低服务标准，业主委员会、甘州区物业服务星级评定小组可随时复评、抽查。

5.本考核标准依据《张掖市住宅小区物业服务星级标准（修订）》（张市建〔2025〕103号）和《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）制定，并随之调整。

甘州区住宅小区二星级物业服务考核标准

项目	标准	分值	评分细则	备注
基本要求（60分）	1.物业企业持有登记有效的营业执照，物业服务合同签订规范，双方权利义务关系、收费标准等约定清楚明确，并依法在区城乡物业服务中心备案。	3	无登记有效的营业执照或物业服务合同签订不规范，双方权利义务关系或收费标准等约定不清楚不明确扣3分；未到区城乡物业服务中心备案，扣2分。	
	2.物业企业在物业管理区域显著位置制定公示全省统一规范的“物业服务企业收费公示栏模板”，公示物业服务内容、服务标准及物业服务收费依据和标准。	3	未制定公示统一规范的公示栏或公示内容有误或不完整扣3分。	
	3.对承接项目完成承接查验移交手续，承接查验协议、清单、资料完整。	2	无协议或清单扣1分，无移交资料扣2分。	
	4.健全各项内部管理制度、各岗位工作标准，制定具体落实措施和细化、量化考核办法。	1	缺失一项扣0.2分。	
	5.科学合理配备物业管理服务人员，人均管理服务面积9000～12000平方米。	1	人均管理服务面积按12000平方米/人核算后，每少一人扣0.5分。	
	6.提供并公示2种以上无偿便民服务，1年内社区文化活动每年需组织2次以上，节假日需专题布置。	1	便民服务缺一种扣0.5分，社区文化活动缺一次扣0.5分。	
	7.小区消防车通道畅通，不占用防火间距、消防车作业场地，登高扑救面，车辆按照划定标志线规范有序停放。	3	存在堵塞占用情况扣1.5分；车辆停放存在未划线规范停放扣1.5分。	
	8.按照4:1配建电动自行车充电设施。电动汽车、电动车充电桩设施配套完善，安全有效使用；小区内电动车充电无私拉乱接、飞线充电现象，无电动车入户、入楼等停放现象。	4	未按照4:1比例配建电动自行车充电设施扣1分；充电桩设施配套不完善，存在安全隐患扣2分；小区内存在电动车充电私拉乱接、飞线充电现象或电动车入户、入楼等停放等现象扣2分。	
	9.积极配合消防救援等部门开展电动自行车安全隐患全链条整治，建立本小区《电动自行车使用情况登记台账》。持续加强管理，《住宅小区违规行为发现、劝阻、报告记录表》齐全有效。	2	整治效果成效不显著扣1分；未建立登记台账扣0.5分，无记录或记录未及时上报扣0.5分。	
	10.建立业主信息档案资料，及时记录房屋及业主变动情况。	1	无业主档案资料扣1分，业主信息更新不及时扣0.5分。	
	11.每年1月底、7月底前如实更新公布一次物业服务费的收支状况及小区公共收益收支状况。	4	未按规定要求公示扣4分。	
	12.小区公共收益由物业服务企业经营管理的，需单独建账，专户管理，并按规定使用。	4	未单独建账专户管理或按规定使用扣4分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
基本要求（60分）	13.设有固定办公地点每天在小区物业管理办公室进行业务接待，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。	2	未设置固定办公地点或未按要求开展接待服务工作扣1分，投诉处理率或答复率不足100%扣1分。	
	14.住宅小区当季度12345、信访局及各类信访投诉平台，投诉举报的数量不超过15个。	5	当季度各类被投诉举报的数量1-4个扣1分、5-8个扣2分；9-11个扣3分、12-14个扣4分、达到15个及以上扣5分。投诉举报问题未积极落实整改化解，每一件扣2分。	
	15.实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。急修30分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率75%，并有一诉一回访或一诉一报修记录。	1	未设立并公示应急服务电话开展24小时报修值班制度扣1分；未按要求进行报修或回访并记录扣0.5分。	
	16.按规划要求使用物业管理用房、社区用房等配套公共用房，不得擅自改变用途。	4	存在未按规划要求使用公共用房，改变用途的情况扣4分。存在违规出租、出卖等经营性行为一票否决，考核评定不予通过。	
	17.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目与收费价目。	1	未公示并开展特约、代办服务扣1分。	
	18.建立健全小区专项维修资金管理制度，做到申请使用规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金，并在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。	3	无专项维修资金管理制度扣2分；未按照有关规定和合同约定规范使用或账目不清晰、未公示扣3分。	
	19.定期参加行业主管部门或行业协会及公司组织的从业人员培训，知悉行业最新政策，熟练掌握各类公用设施设备操作技能。	2	当年未参加定期培训扣1分；政策或相关技能掌握不熟练扣1分。	
	20.每年进行1次以上业主满意度测评，覆盖率达到80%以上，履约满意率达到80%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。	3	未开展满意度测评扣3分；测评率不足或满意率不足扣2分；未对反馈意见中提出的薄弱环节适时整改扣1分。	
	21.物业服务企业制作线路指引图，完善小区楼幢单元的标识信息，悬挂友好小区标识，允许骑手人员进入住宅小区，在小区内设立专门的骑手休息区，提供必要的服务设施。	1	无线路导线指引图、无楼栋、单元标识等信息扣1分；未悬挂友好小区标识或造成骑手进入困难扣1分；无休息区及服务设施扣0.5分。	
	22.每半月开展服务履约检查，建立《履约问题整改台账》，整改完成率需达90%以上。	1	未进行履约检查并建立《履约问题整改台账》扣0.5分；整改完成率未达90%以上扣0.5分。	
	23.积极配合辖区派出所、行政主管部门、街道社区开展各类宣传活动、检查、考核及其他专项工作，并按时完成反馈问题整改。	3	不积极配合扣3分；不及时整改反馈扣2分。	
	24.物业服务企业有专职会计、出纳等财务人员。物业服务企业财务单独核算、做账，并以物业服务项目建立账目。	3	无专职会计、出纳等财务人员扣1分；物业服务企业财务未单独核算、做账扣2分；未以物业服务项目建立账目扣3分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	25.物业服务企业购买物业管理责任险及公众责任险。	2	未购买扣2分。	
组织建设（4分）	1.物业服务企业成立独立党支部或物业联合党支部。	2	未成立独立党支部或物业联合党支部扣2分。	
	2.开展党建示范基地建设，并扎实开展党建引领物业活动。	2	未设立党建阵地扣2分；设立党建阵地，但未扎实开展党建引领物业活动扣1分。	
共用部位、公用设施设备维修养护（28分）	1.建立公共部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等台账记录。	2	未建立公共部位、共用设施设备档案扣1分；无日常管理、运行、检修和保养等台账记录扣1分。	
	2.对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查及防范应对措施。	2	无应急预案扣1分；无检查、处理记录扣1分。	
	3.定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。	2	发现共用部位、共用设施损坏未按规定及时维护、维修扣2分。	
	4.每周巡查1次小区房屋楼幢单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每月巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每月巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每半年检查1次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清掏2次；每季度巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。	3	未开展分类、分项定期巡查工作扣2分；未按要求频次开展巡查并记录扣1分；发现问题未按规定及时修复扣1分。	
	5.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度，履行告知、劝阻、报告责任，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象，应及时发现劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。	3	未建立并落实住宅装饰装修管理制度，签订装修协议、履行告知义务扣3分；未及时劝阻义务和报告职责扣2分。	
	6.小区路灯、楼道灯完好率不低于90%，接到业主或物业使用人报修后24小时修复。	1	小区路灯或楼道灯完好率低于95%扣1分。	
	7.有安全标识、管理标识，主要路口设有路标。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。	4	安全提示、警示标识不完善扣2分；小区主路口未设置路标扣1分；无设备故障应急方案扣1分。	
	8.载人电梯24小时运行（正常维保和检修期间除外）。	1	存在电梯未按规定正常运行情况扣1分。	
	9.委托专业机构对消防设备等公共设施进行维护保养，消防设施设备完好，功能完善，可随时启用，消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。	4	未委托专业机构进行消防维保或电梯维保扣1分；消防设施及功能不完善扣2分；设备用房脏、乱、差不整洁通风扣1分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	10.小区设有消防控制室的，严格落实24小时值班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员持证上岗并在岗在位，熟悉灭火和应急处置程序，会熟练操作消防控制室设备，值班记录 完整、真实。	3	消控室未落实24小时2人值班制扣1分；值班人员未持证上岗扣1分；值班人员应急处置及技能不熟练、值班记录不真实、完整扣1分。	
	11.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告业主委员会和有关部门处理。	3	存在公共部位、设施被侵害情况扣2分；未落实劝阻、报告职责扣1分。	
公共秩序维护（22分）	1.从业人员应统一着装，佩戴统一标志，语言文明规范；专职保安人员，50周岁以下的占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责。项目经理佩戴工牌或穿戴衣服印有单位名称和岗位标识，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗。	2	物业服务人员未统一着装，佩戴统一标志扣0.5分；服务人员语言不文明规范，服务态度不佳扣1分；保安人员50岁以下占总数不足50%扣0.5分；电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员存在未持证上岗情况扣1分。	
	2.小区各出入口24小时值守，边门定时开放并由专人看管，门卫有交接班记录；对外来机动车实行询问登记。	2	存在小区出入口未24小时值守，边门不定时开放扣1分；无详细的交接班或值班记录扣1分。	
	3.按照规定路线和时间每4小时巡查一次，做好巡查记录；对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。	2	未按要求落实巡查及记录工作扣2分。	
	4.小区设有监控中心，24小时开通，监控视频保存30 日以上。	3	未设置监控中心扣1分；监控未24小时开通或重点部位有盲点扣1分；监控视频保存不足30日扣1分。	
	5.对进出小区的车辆进行管理和疏导，对大型物件搬出实行登记，保持出入口环境整洁、有序、道路基本畅通。	2	未对进出小区的车辆进行管理和疏导扣0.5分；未对大型物件搬出实行登记扣0.5分；出入口环境较差、通行无序扣1分。	
	6.对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。	1	未对进出小区的装修人员实行临时出入证管理扣1分。	
	7.建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，15分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施。	4	未分类建立完善的突发应急预案扣2分；未按预案及时开展应对措施扣2分。	
	8.对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途，超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻制止，制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。	4	物业管理区域存在私搭乱建、擅自改变房屋用途、超环保标准排放油烟、噪音等行为或违反规定饲养宠物、家畜、家禽等情况扣2分；对发现的问题未落实劝阻、报告职责扣2分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	9.加强智慧安防小区建设，小区所有出入口设有人脸、车辆识别设备，楼宇安装智能门禁系统，并与公安机关实现数据共享。	2	智慧安防设施不健全或智慧化程度不足扣1分；未实现与公安机关智慧安防物联，扣1分。	
保洁服务（20分）	1.按照全区统一标准，有垃圾分类工作计划（安排）、投放管理制度等并公示，配齐分类收集容器且标识完好无缺损；定期开展桶边督导、入户宣传、便民回收等相关工作，积极配合相关部门开展垃圾分类工作；按楼层或楼栋设置垃圾收集点且每日清理1次，周围地面无散落垃圾、无明显异味。	3	未制定垃圾分类工作、投放管理制度扣1分；未开展督导、入户宣传、便民回收活动扣0.5分，未配齐分类收集容器且标识有缺损、不清晰扣0.5分，未按楼栋设置垃圾收集点扣0.5分；垃圾收集点未日产日清扣0.5分。	
	2.室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理1次，每周擦拭1次，箱（桶）无满溢、无异味。	2	室外果皮箱、垃圾桶设置数量不足扣1分；垃圾桶清理频次不足或存在满溢、污迹、异味重情况扣1分。	
	3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、一层共用大厅每日拖拭1次；楼道每日清扫一次，每两日拖拭1次；消防通道每周拖拭1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；楼道灯、庭院路灯每季度清洁1次。	4	清扫、清洁频次不足扣2分；清扫、清洁成效不佳扣2分。	
	4.楼梯扶手、宣传栏、信报箱每周擦拭1次；电梯轿厢等部位每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁；室外标识每月擦拭1次。	3	楼梯扶手、宣传栏、信报箱、电梯轿厢、室外标识等部位擦拭频次不足扣1分；清洁成效不佳扣2分。	
	5.消毒灭害，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。	2	消杀频次不足扣1分；消杀成效不佳扣1分。	
	6.小区内主干道、广场、 一层共用大厅等公共区域 日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。	2	未设置专人循环保洁扣1分；公共区域干净整洁、无杂物保持成效不佳扣2分。	
	7.供水设备正常运行并定期清洗消毒，委托第三方定期检测并公示报告。	2	供水设备运行不正常扣2分；应定期消毒、检测的，未定期清洗消毒，并委托第三方检测并公示报告扣2分。	
	8.装饰装修过程中产生的建筑垃圾应当与生活垃圾分别收集、定点堆放，并按照有关规定及时清运、利用或者处置。建立装修垃圾处置台账。	2	装修垃圾未分类收集、定点堆放扣1分；装修垃圾处置未建立台账扣1分。装修垃圾管理不规范、收集点不封闭或环境脏乱差扣2分。	
	1.绿化完好率90%以上，绿地基本无裸露。	3	绿化完好率不足90%或存在3处及以上部位有空置、裸露扣3分。	
	2.制定园林绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度，有专业人员进行绿化养护管理。配有绿化养护人员进行绿化养护管理，配备专职绿化养护人员。草坪生长良好，每年普修3遍以上，草面基本平整，无大面积杂草。	3	未按频次养护、修剪、补栽扣1分；未制定完善的绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度扣1分；未配备专职绿化养护人员或未进行岗前培训、技能不熟练扣1分；草坪存在长势不良或杂草、杂物面积大于15%未清理扣3分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
绿化养护管理（16分）	3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。	2	未定期做好浇灌、施肥、松土以及防涝、防冻工作扣2分。	
	4.预防病虫害，每年喷洒药物不少于2次，控制大面积病虫害发生。	2	未按频次喷洒药物扣1分；未有效预防病虫害，有明显病虫害情况扣1分。	
	5.花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，按规范及时修剪整形，每年2遍以上。	2	未按频次修剪整形扣1分；存在枯枝、死树扣2分。	
	6.设置宣传标语及禁止性行为告知并设置草坪温馨提示牌。	2	未按要求设置宣传标语及禁止性行为告知扣1分；未设置草坪温馨提示牌扣1分。	
	7.绿地设施及硬质景观保持常年完好，无损坏现象、积极参与小区绿化建设。	2	绿地设施及硬质景观存在损坏扣2分。	
加分项（10分）	1.小区近1年内获评“红色物业”或“美好家园小区”等荣誉。	5	获评每项荣誉加1分，最高加5分。	
	2.小区近1年内获得业主锦旗、表彰信及网络媒体发帖等荣誉。	5	获评每个荣誉加1分，最高加5分。	
扣分项（20分）	1.物业服务企业违法违规损害业主合法权益。	10	每发现1条线索、问题、投诉查证属实的扣2分，扣分高于10分则一票否决，考核评定不予通过。	
	2.物业服务企业服务履约不到位造成信访投诉量较多。	10	每季度信访投诉超过15件，每超1件扣3分，扣分高于10分则一票否决，考核评定不予通过。	
	3.物业服务企业违法违规侵占、挪用业主公共收益或1年内被予以行政处罚、通报批评、列入“黑榜”等情况。		涉及即一票否决，考核评定不予通过。	

备注：

为体现质价相符，阶梯有别，住宅小区二星级物业服务标准按照达标综合评分高低又分为三类，分别为二星级A类、二星级B类、二星级C类，具体评定标准及要求如下：

1.二星级A类≥120分；110分≤二星级B类＜120分；100分≤二星级C类＜110分。物业服务管理情况经考核，综合评分达不到100分则为不合格，应予以降低一级星级评定。

2.普通住宅小区二星级A类物业费收费基准价：高层1.3元/平方米，多层0.4元/平方米；二星级B类物业费收费基准价：高层1.2元/平方米，多层0.36元/平方米；二星级C类物业费收费基准价：高层1.1元/平方米，多层0.33元/平方米。上述各基准价为最高指导价，下浮不限，具体收费标准由开发建设单位、业主等委托方与物业服务企业按照《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，在物业服务合同中约定并在物业管理区域显著位置进行公示。

3.各住宅小区如需调整物业服务收费标准，应严格按照《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，依程序进行调整。调整生效后，应于3个月内提请业主委员会、甘州区物业服务星级评定小组按照质价相符原则对调整后的物业服务情况进行考评核定。

4.考核评定结果采取动态化管理，在日常考核、检查、信访投诉核查中，如发现物业服务企业擅自降低服务标准，业主委员会、甘州区物业服务星级评定小组可随时复评、抽查。

5.本考核标准依据《张掖市住宅小区物业服务星级标准（修订）》（张市建〔2025〕103号）文件和《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件制定，并随之调整。

甘州区住宅小区三星级物业服务考核标准

项目	标准	分值	评分细则	备注
基本要求（60分）	1.物业企业持有登记有效的营业执照，物业服务合同签订规范，双方权利义务关系、收费标准等约定清楚明确，并依法在区城乡物业服务中心备案。	3	无登记有效的营业执照或物业服务合同签订不规范，双方权利义务关系或收费标准等约定不清楚不明确扣3分；未到区城乡物业服务中心备案，扣2分。	
	2.物业企业在物业管理区域显著位置制定并公示全省统一规范的“物业服务企业收费公示栏模板”，公示物业服务内容、服务标准及物业服务收费依据和标准。	3	未制定公示统一规范的公示栏或公示内容有误或不完整扣3分。	
	3.对承接项目完成承接查验移交手续，承接查验协议、清单、资料完整。	2	无协议或清单扣1分，无移交资料扣2分。	
	4.健全各项内部管理制度、各岗位工作标准，制定具体落实措施和细化、量化考核办法。	1	缺失一项扣0.2分。	
	5.科学合理配备物业管理服务人员，人均管理服务面积6000—9000平方米。	1	人均管理服务面积按9000平方米/人核算后，每少一人扣0.5分。	
	6.依托党建阵地，提供并公示3种以上无偿便民服务，1年内社区文化活动每年需组织3次以上，节假日需专题布置。	1	便民服务缺一种扣0.35分，社区文化活动缺一次扣0.35分。	
	7.小区消防车通道畅通，不占用防火间距、消防车作业场地、登高扑救面，车辆按照划定标志线规范有序停放。	3	存在堵塞占用情况扣1.5分；车辆停放存在未划线规范停放扣1.5分。	
	8.按照4:1配建电动 自行车充电设施。电动汽车、电动车充电桩设施配套完善，安全有效使用；小区内电动车充电无私拉乱接、飞线充电现象，无电动车入户、入楼等停放等现象。	4	未按照4:1比例配建电动自行车充电设施扣1分；充电桩设施配套不完善，存在安全隐患扣2分；小区内存在电动车充电私拉乱接、飞线充电现象或电动车入户、入楼等停放现象扣2分。	
	9.积极配合消防救援等部门开展电动自行车安全隐患全链条整治，建立本小区《电动自行车使用情况登记台账》。持续加强管理，《住宅小区违规行为发现、劝阻、报告记录表》齐全有效。	2	整治效果成效不显著扣1分；未建立登记台账扣0.5分，无记录或记录未及时上报扣0.5分。	
	10.建立业主信息档案资料，及时记录房屋及业主变动情况。	1	无业主档案资料扣1分，业主信息更新不及时扣0.5分。	
	11.每年1月底、7月底前如实更新公布一次物业服务费的收支状况及小区公共收益收支状况。小区公共收益单独建账，按规定使用。	4	未按规定要求公示扣4分；未单独建账或按规定使用扣4分。	
	12.小区公共收益由物业服务企业经营管理的，需单独建账，专户管理，并按规定使用。	4	未单独建账专户管理或按规定使用扣4分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
基本要求（60分）	13.设有服务接待中心。每天有管理人员接待业主和物业使用人，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。	2	未设置接待服务中心或未按要求开展接待服务工作，扣1分；投诉处理率或答复率不足100%，扣1分。	
	14.住宅小区当季度12345、信访局及各类信访投诉平台，投诉举报的数量不超过10个。	5	当季度各类被投诉举报的数量1-2个扣1分、3-5个扣2分；6-8个扣3分、9-10个扣4分、达到10个及以上扣5分。投诉举报问题未积极落实整改化解，每一件扣2分。	
	15.实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。急修30分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率85%，有完整的报修、维修和回访台账记录。打造智慧物业，使用线上平台，方便业主报修，维修。	1	未设立并公示应急服务电话、开展24小时报修值班制度，扣1分；未按要求进行报修或回访并记录，扣0.5分；未打造智慧物业，使用线上平台，方便业主报修、维修，扣0.5分。	
	16.按规划要求使用物业管理用房、社区用房等配套公共用房，不擅自改变用途。	4	存在未按规划要求使用公共用房，改变用途扣4分。存在违规出租、出卖等经营性行为一票否决，考核评定不予通过。	
	17.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目与收费价目。	1	未公示并开展特约、代办服务，扣1分。	
	18.建立健全小区专项维修资金管理制度，做到申请使用规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金，并在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。	3	无专项维修资金管理制度扣2分；未按照有关规定和合同约定规范使用或账目不清晰、未公示扣3分。	
	19.定期参加行业主管部门或行业协会及公司组织的从业人员培训，知悉行业最新政策，熟练掌握各类公用设施设备操作技能。	2	当年未参加定期培训扣1分；政策或相关技能掌握不熟练扣1分。	
	20.每年进行1次以上业主满意度测评，覆盖率达到85%以上，履约满意率达到85%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。	3	未开展满意度测评扣3分；测评率不足或满意率不足扣2分；未对反馈意见中提出的薄弱环节适时整改扣1分。	
	21.物业服务企业制作线路指引图，完善小区楼幢单元的标识信息，悬挂友好小区标识，允许骑手人员进入住宅小区，在小区内设立专门的骑手休息区，提供必要的服务设施，配置储物柜等设施。	1	无线路导线指引图、无楼栋、单元标识等信息，扣1分；未悬挂友好小区标识或造成骑手进入困难，扣1分；无休息区及服务设施，扣0.5分。	
	22.每周开展服务履约检查并建立《履约问题整改台账》，检查结果在业主群进行公示。	1	未进行履约检查并建立《履约问题整改台账》扣1分；检查结果未公示扣1分。	
	23.建立健全定期走访独居、空巢、留守老年人工作机制，每年走访不少于1次，并有相关档案和记录。	1	未建立工作机制并按机制走访扣0.5分；走访但无相关档案及相关记录扣0.5分。	
	24.积极配合辖区派出所、行政主管部门、街道社区开展各类宣传活动、检查、考核及其他专项工作，并按时完成反馈问题整改。	3	不积极配合扣3分；不及时整改反馈扣2分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	25.物业服务企业有专职会计、出纳等财务人员。物业服务企业财务单独核算、做账，并以物业服务项目建立账目。	3	无专职会计、出纳等财务人员扣1分；物业服务企业财务未单独核算、做账扣1分；未以物业服务项目建立账目扣1分。	
	26.物业服务企业购买物业管理责任险及公众责任险。	1	未购买扣1分。	
组织建设（4分）	1.物业服务企业成立独立党支部或物业联合党支部。	2	未成立独立党支部或物业联合党支部扣2分。	
	2.开展党建示范基地建设，并扎实开展党建引领物业活动。	2	未设立党建阵地扣2分；设立党建阵地，但未扎实开展党建引领物业活动扣1分。	
共用部位、公用设施设备维修养护（28分）	1.建立公共部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等台账记录。	2	未建立公共部位、共用设施设备档案，扣1分；无日常管理、运行、检修和保养等台账记录，扣1分。	
	2.对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查及防范应对措施。	2	无应急预案，扣1分；无检查、处理记录，扣1分。	
	3.定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。	2	发现共用部位、共用设施损坏未按规定及时维护、维修，扣2分。	
	4.每两日巡查1次小区房屋楼幢单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每半月巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每半月巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每季度检查1次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清掏2次；每月巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。	3	未开展分类、分项定期巡查工作扣2分；未按要求频次开展巡查并记录扣1分；发现问题未按规定及时修复扣1分。	
	5.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度，履行告知、劝阻、报告责任，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象，应及时发现劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。	3	未建立并落实住宅装饰装修管理制度，签订装修协议、履行告知义务，扣3分；未及时劝阻义务和报告职责，扣2分。	
	6.小区路灯、楼道灯完好率不低于95%，接到业主或物业使用人报修后4小时修复。	1	小区路灯或楼道灯完好率低于95%，扣1分。	
	7.有安全标识、管理标识，标识完好。小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）和公共配套设施、场地有明显标志。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。	4	安全提示、警示标识不完善，扣1分；小区平面示意图及主路口路标不完善，扣1分；楼宇、单元及公共场地、设施标志不完善，扣1分。无设备故障应急方案，扣1分。	
	8.载人电梯24小时运行（正常维保和检修期间除外）。	1	存在电梯未按规定正常运行的情况，扣1分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	9.委托专业机构对消防设备等公共设施进行维护保养，消防设施设备完好，功能完善，可随时启用，消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。	4	未委托专业机构进行消防维保或电梯维保，扣1分；消防设施及功能不完善，扣2分；设备用房脏、乱、差不整洁通风，扣1分。	
	10.小区设有消防控制室的，严格落实24小时值班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员持证上岗并在岗在位，熟悉灭火和应急处置程序，会熟练操作消防控制室设备，值班记录 完整、真实。	3	消控室未落实24小时2人值班制，扣1分；值班人员未持证上岗，扣1分；值班人员应急处置及技能不熟练、值班记录不真实、完整，扣1分。	
	11.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告业主委员会和有关部门处理。	3	存在公共部位、设施被侵害的情况，扣2分；未落实劝阻、报告职责，扣1分。	
公共秩序维护（22分）	1.物业服务人员统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范，语言文明规范，配备对讲装置；专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的占总数的60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。项目经理佩戴工牌或穿戴衣服印有单位名称和岗位标识，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗。配备的物业服务管家提供单元对应服务。	2	物业服务人员未统一着装、佩戴统一标志，仪容仪表不整洁规范，扣0.5分；服务人员语言不文明规范，服务态度不佳，扣1分；保安人员45岁以下占总数不足60%，扣0.5分；电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员存在未持证上岗情况，扣0.5分；小区未配备物业服务管家服务，扣0.25分。	
	2.小区各出入口24小时值守，其中主出入口8:00—18:00 立岗，站姿规范，并有详细的交接班记录；对外来机动车实行询问登记。	2	存在小区出入口未24小时值守情况，扣1分；其中主出入口8:00—18:00未实行站立岗，站姿不规范，扣0.5分；无详细的交接班或值班记录，扣0.5分。	
	3.按照规定路线和时间每3小时巡查一次，做好巡查记录。重点部位应设巡更点，有巡更记录。对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次；实施24小时监控。	2	未落实每3小时巡查，并据实进行巡查记录，扣1分；未明确对重点部位的巡更点或巡更线路，扣1分。	
	4.小区设有监控中心，应具备3项技防设施，楼宇对讲、 周界报警、门禁系统等，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，实施24小时监控。小区监控无盲点，监控视频保存90 日以上。	3	技防设施不足3项，扣1分；小区未设置监控中心并进行人员驻守，扣1分；小区监控有盲点或未实行24小时监控，监控视频保存不足90日，扣1分。	
	5.对进出小区的车辆实施证、卡管理，地面墙面按车辆道路行驶要求设立完善 的指 示牌和地标线；车辆行驶有规定路线，车辆通行和停放基本有序。	2	小区进出车辆未实行证、卡管理扣1分；无完善标线及指示牌，扣1分；车辆通行、停放混乱无序，发现每处扣0.4分。	
	6.对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。	1	未对进出小区的装修人员实行临时出入证管理扣1分。	
	7.建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，10分钟内赶到现场 ，并采取相应的应对措施。	4	未分类建立完善的突发应急预案，扣2分；未按预案及时采取应对措施，扣2分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	8.对违反规划私搭乱建、擅 自改变房屋用途，超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜 、家禽者进行劝阻制止 ，制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。	4	物业管理区域存在私搭乱建、擅自改变房屋用途、超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽等情况，扣2分；存在对发现问题未落实劝阻、报告职责	
	9.加强智慧安防小区建设 ，小区所有出入口设有人脸、车辆识别设备 ，楼宇安装智能门禁系统，并与公安机关实现数据共享。	2	智慧安防设施不健全或智慧化程度不足扣1分；未实现与公安机关智慧安防物联，扣1分。	
保洁服务（20分）	1.按照全区统一标准，有垃圾分类工作计划（ 安排 ）、投放管理制度等并公示，配齐分类收集容器且标识完好无缺损；定期开展桶边督导、入户宣传、便民回收等相关工作，积极配合相关部门开展垃圾分类工作；按楼层或楼栋设置垃圾收集点，且每日清理1次，垃圾统一袋装，垃圾点周围地面无散落垃圾、无异味。	3	未按垃圾分类工作要求垃圾分类投放居民公约及相关制度，扣1分；未设置楼层垃圾收集点，扣0.5分；垃圾桶未统一套袋，扣0.5分；垃圾点周围有散落垃圾或异味较重扣1分。	
	2.室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每 日清理1次，每两日擦拭1次，箱（桶）无满溢、无异味。	2	室外果皮箱、垃圾桶设置数量不足，扣1分；垃圾桶清理频次不足或存在满溢、污迹、异味重的情况，扣1分。	
	3.小区道路、广场、停车场、绿地等每 日清扫1次；电梯厅、楼道、一层共用大厅每日拖拭1次；消防通道每三日拖拭1次；共用部位玻璃每月清洁1次；楼道灯每季度清洁1次；庭院路灯每月清洁1次。	4	清扫、清洁频次不足，扣2分；清扫、清洁成效不佳，扣2分。	
	4.楼梯扶手、宣传栏、信报箱每两日擦拭1次；电梯轿厢等部位每日擦拭1次， 目视无灰尘、明亮清洁；室外标识每周擦拭1次。	3	楼梯扶手、宣传栏、信报箱、电梯轿厢、室外标识等部位擦拭频次不足，扣1分；清洁成效不佳，扣2分。	
	5.消毒灭害 ，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每季度灭鼠1次。	2	消杀频次不足，扣1分；消杀成效不佳，扣1分。	
	6.小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。	2	未设置专人循环保洁扣1分；公共区域干净整洁、无杂物，成效不佳扣2分。	
	7.供水设备正常运行并定期清洗消毒 ，委托第三方定期检测并公示报告。建立完善的二次供水管理制度 ，配备专业管理人员 ，并实现设备间环境整洁、标识清晰。	2	供水设备运行不正常或未定期清洗消毒 ，并委托第三方检测并公示报告扣2分；二次供水制度不完善，未配备专业管理人员扣1分；设备间环境脏乱差或标识不清晰扣1分。	
	8.装饰装修过程中产生的建筑垃圾应当与生活垃圾分别收集、定点堆放 ，并按照有关规定及时清运、利用或者处置。建立装修垃圾处置台账。	2	装修垃圾未分类收集、定点堆放扣1分；装修垃圾处置未建立台账扣1分。装修垃圾管理不规范、收集点不封闭或环境脏乱差扣2分。	
	1.绿化完好率95%。	3	绿化完好率不足95%或存在2处及以上部位存有空置、裸露扣3分。	
	2.制定园林绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规 章制度，有专业人员进行绿化养护管理。配有绿化养护人员进行绿化养护管理 ，配备专职绿化养护人员。草坪生长良好，每年普修4遍以上，草面基本平整，杂草、杂物面积不大于10%。	3	未按频次养护、修剪、补栽扣1分；未制定完善的绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度扣1分；未配备专职绿化养护人员或未进行岗前培训、技能不熟练扣1分；草坪存在长势不良或杂草、杂物面积大于10%未清理扣3分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
绿化养护管理（16分）	3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。	2	未定期做好浇灌、施肥、松土以及防涝、防冻工作扣2分。	
	4.预防病虫害，控制大面积病虫害发生，每年喷洒药物不少于3次。	2	未按频次喷洒药物扣1分；未有效预防病虫害，有明显病虫害情况扣1分。	
	5.花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，每年3遍以上。保持观赏效果，无枯枝死杈。	2	未按频次修剪整形扣1分；存在枯枝、死树扣2分。	
	6.设置宣传标语及禁止性行为告知；并设置草坪温馨提示牌、草坪灯等。	2	未按要求设置宣传标语及禁止性行为告知扣1分；未设置草坪温馨提示牌、草坪灯等扣1分。	
	7.绿地设施及硬质景观保持常年完好，无损坏现象、积极参与小区绿化建设。	2	绿地设施及硬质景观存在损坏扣2分。	
加分项（10分）	1.小区近1年内获评“红色物业”或“美好家园小区”等荣誉。	5	获评每项荣誉加1分，最高加5分。	
	2.小区近1年内获得业主锦旗、表彰信及网络媒体发帖等荣誉。	5	获评每个荣誉加1分，最高加5分。	
扣分项（20分）	1.物业服务企业违法违规损害业主合法权益。	10	每发现1条线索、问题、投诉查证属实的扣2分，扣分高于10分则一票否决，考核评定不予通过。	
	2.物业服务企业服务履约不到位造成信访投诉量较多。	10	每季度信访投诉超过10件，每超1件扣4分，扣分高于10分则一票否决，考核评定不予通过。	
	3.物业服务企业违法违规侵占、挪用业主公共收益或1年内被予以行政处罚、通报批评、列入“黑榜”等情况。		涉及即一票否决，考核评定不予通过。	

备注：

为体现质价相符，阶梯有别，住宅小区三星级物业服务标准按照达标综合评分高低又分为三类，分别为三星级A类、三星级B类、三星级C类，具体评定标准及要求如下：

1.三星级A类≥130分；120分≤三星级B类＜130分；110分≤三星级C类＜120分。物业服务管理情况经考核，综合评分达不到110分则为不合格，应予以降低一级星级评定。

2.普通住宅小区三星级A类物业费收费基准价：高层1.5元/平方米，多层0.55元/平方米；三星级B类物业费收费基准价：高层1.45元/平方米，多层0.5元/平方米；三星级C类物业费收费基准价：高层1.4元/平方米，多层0.45元/平方米。上述各基准价为最高指导价，下浮不限，具体收费标准由开发建设单位、业主等委托方与物业服务企业按照《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，在物业服务合同中约定并在物业管理区域显著位置进行公示。

3.各住宅小区如需调整物业服务收费标准，应严格按照《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，依程序进行调整。调整生效后，应于3个月内提请业主委员会、甘州区物业服务星级评定小组按照质价相符原则对调整后的物业服务情况进行考评核定。

4.考核评定结果采取动态化管理，在日常考核、检查、信访投诉核查中，如发现物业服务企业擅自降低服务标准，业主委员会、甘州区物业服务星级评定小组可随时复评、抽查。

5.本考核标准依据《张掖市住宅小区物业服务星级标准（修订）》（张市建〔2025〕103号）和《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）制定，并随之调整。

甘州区住宅小区四星级物业服务考核标准

项目	标准	分值	评分细则	备注
基本要求（60分）	1.物业企业持有登记有效的营业执照，物业服务合同签订规范，双方权利义务关系、收费标准等约定清楚明确，并依法在区城乡物业服务中心备案。	3	无登记有效的营业执照或物业服务合同签订不规范，双方权利义务关系或收费标准等约定不清楚不明确扣3分；未到区城乡物业服务中心备案，扣2分。	
	2.物业企业在物业管理区域显著位置制定公示全省统一规范的“物业服务企业收费公示栏模板”，公示物业服务内容、服务标准及物业服务收费依据和标准。	3	未制定公示统一规范的公示栏或公示内容有误或不完整扣3分。	
	3.对承接项目完成承接查验移交手续，承接查验协议、清单、资料完整。	2	无协议或清单扣1分，无移交资料扣2分。	
	4.健全各项内部管理制度、各岗位工作标准，制定具体落实措施和细化、量化考核办法。	1	缺失一项扣0.2分。	
	5.科学合理配备物业管理服务人员，人均管理服务面积5000—6000平方米。	1	人均管理服务面积按6000平方米/人核算后，每少一人扣0.5分。	
	6.依托党建阵地，提供并公示4种以上无偿便民服务，1年内社区文化活动每年需组织4次以上，节假日需专题布置。	1	便民服务缺一种扣0.25分，社区文化活动缺一次扣0.25分。	
	7.小区消防车通道畅通，不占用防火间距、消防车作业场地，登高扑救面，车辆按照划定标志线规范有序停放。	3	存在堵塞占用情况扣1.5分；车辆停放存在未划线规范停放情况扣1.5分。	
	8.按照4:1配建电动自行车充电设施。电动汽车、电动车充电桩设施配套完善，安全有效使用；小区内电动车充电无私拉乱接、飞线充电现象，无电动车入户、入楼等停放现象。	4	未按照4:1比例配建电动自行车充电设施扣1分；充电桩设施配套不完善，存在安全隐患扣2分；小区内存在电动车充电私拉乱接、飞线充电现象或电动车入户、入楼等停放现象扣2分。	
	9.积极配合消防救援等部门开展电动自行车安全隐患全链条整治，建立本小区《电动自行车使用情况登记台账》。持续加强管理，《住宅小区违规行为发现、劝阻、报告记录表》齐全有效。	2	整治效果成效不显著扣1分；未建立登记台账扣0.5分，无记录或记录未及时上报扣0.5分。	
	10.建立业主信息档案资料，及时记录房屋及业主变动情况。	1	无业主档案资料扣1分，业主信息更新不及时扣0.5分。	
	11.每年1月底、7月底前如实更新公布一次物业服务费的收支状况及小区公共收益收支状况。小区公共收益单独建账，按规定使用。	4	未按规定要求公示扣4分；未单独建账或按规定使用扣4分。	
	12.小区公共收益由物业服务企业经营管理的，需单独建账，专户管理，并按规定使用。	4	未单独建账专户管理或按规定使用扣4分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
基本要求（60分）	13.设有服务接待中心。每天有管理人员接待业主和物业使用人，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。	2	未设置接待服务中心或未按要求开展接待服务工作扣1分，投诉处理率或答复率不足100%扣1分。	
	14.住宅小区当季度12345、信访局及各类信访投诉平台，投诉举报的数量不超过5个。	5	当季度各类被投诉举报的数量1个扣1分、2个扣2分；3个扣3分、4个扣4分、达到5个及以上扣5分。投诉举报问题未积极落实整改化解，每一件扣2分。	
	15.实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。急修20分钟内到达现场，其他报修按双方约定 定时间到达现场，回访率100%，有完整的报修、维修和回访台账记录。打造智慧物业，使用线上平台，方便业主报修，维修。	1	未设立并公示应急服务电话、开展24小时报修值班制度扣1分；未按要求进行报修或回访并记录扣0.5分；未打造智慧物业，使用线上平台，方便业主报修、维修扣0.5分。	
	16.按规划要求使用物业管理用房、社区用房等配套公共用房，不得擅自改变用途。	4	存在未按规划要求使用公共用房，改变用途扣4分。存在违规出租、出卖等经营性行为一票否决，考核评定不予通过。	
	17.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目与收费价目。	1	未公示并开展特约、代办服务扣1分	
	18.建立健全小区专项维修资金管理制度，做到申请使用规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金，并在小区显著位置公示专项维修资金使用情况。	3	无专项维修资金管理制度扣2分；未按照有关规定和合同约定规范使用或账目不清晰、未公示扣3分。	
	19.定期参加行业主管部门或行业协会及公司组织的从业人员培训，知悉行业最新政策，熟练掌握各类公用设施设备操作技能。	2	当年未参加定期培训扣1分；政策或相关技能掌握不熟练扣1分。	
	20.每年进行2次以上业主满意度测评，覆盖率达到90%以上，履约满意率达到90%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。	3	未开展满意度测评扣3分；测评率不足或满意率不足扣2分；未对反馈意见中提出的薄弱环节适时整改扣1分。	
	21.物业服务企业制作线路指引图，完善小区楼幢单元的标识信息，悬挂友好小区标识，允许骑手人员进入住宅小区，在小区内设立专门的骑手休息区，提供必要的服务设施，配置储物柜等设施、完善充换电设施。	1	无线路导线指引图、无楼栋、单元标识等信息扣1分；未悬挂友好小区标识或造成骑手进入困难扣1分；无休息区及服务设施扣0.5分。	
	22.每日开展服务履约巡检并建立《履约问题整改台账》，巡检记录在业主群进行公示，由业主监督。	1	未进行履约检查并建立《履约问题整改台账》扣1分；检查结果未公示扣1分。	
	23.建立健全定期走访独居、空巢、留守老年人工作机制，每年走访不少于2次，并有相关档案和记录。	1	未建立工作机制并按机制走访扣0.5分；走访但无相关档案及相关记录扣0.5分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	24.积极配合辖区派出所、行政主管部门、街道社区开展各类宣传活动、检查、考核及其他专项工作，并按时完成反馈问题整改。	3	不积极配合扣3分；不及时整改反馈扣2分。	
	25.物业服务企业有专职会计、出纳等财务人员。物业服务企业财务单独核算、做账，并以物业服务项目建立账 目。	3	无专职会计、出纳等财务人员扣1分；物业服务企业财务未单独核算、做账扣1分；未以物业服务项目建立账目扣1分。	
	26.物业服务企业购买物业管理责任险及公众责任险。	1	未购买扣2分。	
组织建设（4分）	1.物业服务企业成立独立党支部或物业联合党支部。	2	未成立独立党支部或物业联合党支部扣2分。	
	2.开展党建示范基地建设，并扎实开展党建引领物业活动。	2	未设立党建阵地扣2分；设立党建阵地，但未扎实开展党建引领物业活动扣1分。	
共用部位、公用设施设备维修养护（28分）	1.建立公共部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等台账记录。	2	未建立公共部位、共用设施设备档案扣1分；无日常管理、运行、检修和保养等台账记录扣1分。	
	2.对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录；雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查及防范应对措施。	2	无应急预案扣1分；无检查、处理记录扣1分。	
	3.定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。	2	发现共用部位、共用设施损坏未按规定及时维护、维修扣2分。	
	4.每日巡查1次小区房屋楼幢单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每周巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭 灵活；每周巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每月检查1次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清掏2次；每周巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。	3	未开展分类、分项定期巡查工作扣1分；未按要求频次开展巡查并记录扣1分；发现问题未按规定及时修复扣1分。	
	5.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度，履行告知、劝阻、报告责任，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改 共用管线等损害公共利益现象，应及时发现劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。	3	未建立并落实住宅装饰装修管理制度，签订装修协议、履行告知义务扣3分；未及时劝阻义务和报告职责扣2分。	
	6.小区路灯、楼道灯完好率不低于97%，接到业主或物业使用人报修后2小时修复。	1	小区路灯或楼道灯完好率低于97%扣1分。	
	7.有安全标识、管理标识，标识完好醒 目。小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）和公共配套设施、场地有明显标志。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备 故障有应急方案。	4	安全提示、警示标识不完善扣1分；小区平面示意图及主路 口路标不完善扣1分；楼宇、单元及公共场地、设施标志不完善扣1分。无设备故障应急方案扣1分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	8.载人电梯24小时运行（正常维保和检修期间除外）。	1	存在电梯未按规定正常运行情况扣1分。	
	9.委托专业机构对消防设备等公共设施进行维护保养，消防设施设备完好，功能完善，可随时启用，消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。	4	未委托专业机构进行消防维保或电梯维保扣1分；消防设施及功能不完善扣2分；设备用房脏、乱、差不整洁通风扣1分。	
	10.小区设有消防控制室的，严格落实24小时值班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员持证上岗并在岗在位，熟悉灭火和应急处置程序，会熟练操作消防控制室设备，值班记录 完整、真实。	3	消控室 未落实24小时2人值班制扣1分；值班人员未持证上岗扣1分；值班人员应急处置及技能不熟练、值班记录不真实、完整扣1分。	
	11.对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告业主委员会和有关部门处理。	3	存在公共部位、设施被侵害情况扣2分；未落实劝阻、报告职责扣1分。	
公共秩序维护（22分）	1.物业服务人员统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范，语言文明规范，配备对讲装置；专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的占总数的60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。项目经理佩戴工牌或穿戴衣服印有单位名称和岗位标识，电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗，员工统一着装、挂牌上岗。配备的物业服务管家提供单元对应服务。	2	物业服务人员未统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表不整洁规范扣0.5分；服务人员语言不文明规范，服务态度不佳扣1分；保安人员45岁以下占总数不足60%扣0.5分；电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员存在未持证上岗扣0.5分；小区未配备物业服务管家服务扣0.25分。	
	2.小区各出入口24小时值守，其中主出入口7:00—19:00 立岗，站姿规范，并有详细的交接班记录；对外来机动车实行询问登记。	2	存在小区出入口未24小时值守扣1分；其中主出入口7:00—19:00 未实行站立岗、站姿不规范扣0.5分；无详细的交接班或值班记录扣0.5分。	
	3.按照规定路线和时间每2小时巡查一次，做好巡查记录。重点部位应设巡更点，有巡更记录。对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次。	2	未落实每2小时巡查及记录扣1分；未明确对重点部位的巡更点或巡更线路扣1分。	
	4.小区设有监控中心，应具备4项技防设施，楼宇对讲、 周界报警、门禁系统等，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，实施24小时监控。小区监控无盲点，监控视频应保存90日以上。	3	技防设施不足4项扣1分；小区未设置监控中心并进行人员驻守扣1分；小区监控有盲点或未实行24小时监控，监控视频保存不足90日扣1分。	
	5.对进出小区的车辆实施证、卡管理，地面墙面按车辆道路行驶要求设立完善的指示牌和地标线；车辆行驶有规定路线，引导车辆有序通行和停放。	2	小区进出车辆未实行证、卡管理扣0.5分；无完善标线及指示牌扣1分；车辆通行、停放混乱无序，发现每处扣0.5分。	
	6.对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。	1	未对进出小区的装修人员实行临时出入证管理扣1分。	
	7.建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，在接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，5分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施。	4	未分类建立完善的突发应急预案扣2分；未按预案及时开展应对措施扣2分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
	8.对违反规划私搭乱建、擅 自改变房屋用途，超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻制止，制止无效的，及时报告业主委员会及相关行政主管部门。	4	物业管理区域存在私搭乱建、擅 自改变房屋用途、超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽等情况扣2分；存在对发现问题未落实劝阻、报告职责扣2分。	
	9.加强智慧安防小区建设，小区所有出入口设有人脸、车辆识别设备，楼宇安装智能门禁系统，并与公安机关实现数据共享。	2	智慧安防设施不健全或智慧化程度不足扣1分；未实现与公安机关智慧安防物联扣1分。	
保洁服务（20分）	1.按照全区统一标准，有垃圾分类工作计划（安排）、投放管理制度等并公示，配齐分类收集容器且标识完好无缺损，定期开展桶边督导、入户宣传、便民回收等相关工作，积极配合相关部门开展垃圾分类工作；按楼层设置垃圾收集点且每 日清理1次，垃圾统一袋装，垃圾点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。	3	未制定垃圾分类工作、投放管理制度扣1分；未开展督导、入户宣传、便民回收活动扣0.5分，未配齐分类收集容器且标识有缺损、不清晰扣0.5分，未按楼栋设置垃圾收集点扣0.5分；垃圾收集点未日产日清扣0.5分。	
	2.室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理2次、擦拭1次，箱（桶）无满溢、无污迹、无异味。	2	室外果皮箱、垃圾桶设置数量不足扣1分；垃圾桶清理频次不足或存在满溢、污迹、异味重情况扣1分。	
	3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道、一层共用大厅每 日拖拭2次；消防通道每两日拖拭1次；共用部位玻璃每月清洁1次；楼道灯每两月清洁1次；庭院路灯每月清洁1次。	4	清扫、清洁频次不足扣2分；清扫、清洁成效不佳扣2分。	
	4.楼梯扶手、室外标识、宣传栏、信报箱、电梯轿厢等部位每 日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁；电梯操作板每日消毒1次 。	3	楼梯扶手、室外标识、宣传栏、信报箱、电梯轿厢等部位擦拭频次不足扣1分；清洁成效不佳扣2分。	
	5.消毒灭害，每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每季度灭鼠1次。	2	消杀频次不足扣1分；消杀成效不佳扣1分。	
	6.小区内主干道、广场、 一层共用大厅等公共区域 日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。	2	未设置专人循环保洁扣1分；公共区域干净整洁、无杂物保持成效不佳扣2分。	
	7.供水设备正常运行并定期清洗消毒，委托第三方定期公示报告。建立完善的二次供水管理制度，配备专业管理人员，并实现设备间环境整洁、标识清晰。采用智能化监控系统实时监测水质和设备运行状态，设备设施达到节能环保标准。	2	供水设备运行不正常或未定期清洗消毒，并委托第三方检测并公示报告扣2分；二次供水制度不完善，未配备专业管理人员扣1分；设备间环境脏乱差或标识不清晰，未采用智能化监测系统扣1分	
	8.装饰装修过程中产生的建筑垃圾应当与生活垃圾分别收集，设置装修垃圾固定收集点，统一分类袋装收集，并按照有关规定及时清运、利用或者处置，收集点周围地面无散落垃圾。建立装修垃圾处置台账	2	装修垃圾未分类收集、定点堆放扣1分；装修垃圾处置未建立台账扣1分。装修垃圾管理不规范、收集点不封闭或环境脏乱差扣2分；	
	1.绿化完好率100%。	3	绿化完好率不足100%，存在1处及以上部位有空置、裸露扣3分。	
	2.制定园林绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度，有专业人员进行绿化养护管理。绿化养护服务人员经过岗前培训，掌握基本的绿化操作流程，正确使用各类绿化器械和工具。配有绿化养护人员进行绿化养护管理，配备专职绿化养护人员。草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，每年普修5遍以上，杂草、杂物面积不大于5%。	3	未按频次养护、修剪、补栽扣1分；未制定完善的绿化设施管理规定、维护保养、消杀管理等规章制度扣1分；未配备专职绿化养护人员或未进行岗前培训、技能不熟练扣1分；草坪存在长势不良或杂草、杂物面积大于5%未清理扣3分。	

项目	标准	分值	评分细则	备注
绿化养护管理（16分）	3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。	2	未定期做好浇灌、施肥、松土以及防涝 、防冻工作扣2分。	
	4.定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于3次。	2	未按频次喷洒药物扣1分；有病虫害情况扣1分。	
	5.花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，每年4遍以上。保持观赏效果，无枯枝死杈。	2	未按频次进行整形修剪扣1分；存在枯枝、死树扣2分。	
	6.设置宣传标语及禁止性行为告知；并设置草坪温馨提示牌、草坪灯等。统一制作的乔木及花卉名牌。	2	未按要求足数设置宣传标语及禁止性行为告知扣1分；未设置草坪灯或乔木、花卉名牌等扣1分	
	7.绿地设施及硬质景观保持常年完好，无损坏现象、积极参与小区绿化建设。	2	绿地设施及硬质景观存在损坏扣2分。	
加分项（16分）	1.小区近1年内获评“红色物业”或“美好家园小区”等荣誉。	5	获评每项荣誉加1分，最高加5分。	
	2.小区近1年内获得业主锦旗、表彰信及网络媒体发帖等荣誉。	5	获评每个荣誉加1分，最高加5分。	
扣分项（20分）	1.物业服务企业违法违规损害业主合法权益。	10	每发现1条线索、问题、投诉查证属实的扣2分，扣分高于10分则一票否决，考核评定不予通过。	
	2.物业服务企业服务履约不到位造成信访投诉量较多。	10	每季度信访投诉超过5件，每超1件扣5分，扣分高于10分则一票否决，考核评定不予通过。	
	3.物业服务企业违法违规侵占、挪用业主公共收益或1年内被予以行政处罚、通报批评、列入“黑榜”等情况。		涉及即一票否决，考核评定不予通过。	

备注：

为体现质价相符，阶梯有别，住宅小区四星级物业服务标准按照达标综合评分高低又分为三类，分别为四星级A类、四星级B类、四星级C类，具体评定标准及要求如下：

1.四星级A类≥150分；140分≤四星级B类＜150分；130分≤四星级C类＜140分。物业服务管理情况经考核，综合评分达不到130分则为不合格，应予以降低一级星级评定。

2.普通住宅小区四星级A类物业费收费基准价：高层1.7元/平方米，多层0.65元/平方米；四星级B类物业费收费基准价：高层1.65元/平方米，多层0.62元/平方米；四星级C类物业费收费基准价：高层1.6元/平方米，多层0.58元/平方米。上述各基准价为最高指导价，下浮不限，具体收费标准由开发建设单位、业主等委托方与物业服务企业按照《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，在物业服务合同中约定并在物业管理区域显著位置进行公示。

3.各住宅小区如需调整物业服务收费标准，应严格按照《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件要求，依程序进行调整。调整生效后，应于3个月内提请业主委员会、甘州区物业服务星级评定小组按照质价相符原则对调整后的物业服务情况进行考评核定。

4.考核评定结果采取动态化管理，在日常考核、检查、信访投诉核查中，如发现物业服务企业擅自降低服务标准，业主委员会、甘州区物业服务星级评定小组可随时复评、抽查。

5.本考核标准依据《张掖市住宅小区物业服务星级标准（修订）》（张市建〔2025〕103号）文件和《关于规范甘州区物业服务收费行为的通知》（张发改价格〔2025〕273号）文件制定，并随之调整。