

物业服务一签多年续签考核标准

为规范物业服务一签多年的续签管理，明确考核要求、细化考核指标，提升物业服务质量，推动物业服务行业规范化发展，结合实际情况，制定本考核细则。本细则适用于所有签订一签多年物业服务合同，考核结果作为合同续签的核心依据。

一、考核总则

（一）考核原则

公平公正原则：考核标准统一、流程公开，考核过程全程留痕，确保考核结果客观真实，不受主观因素影响。

权责对等原则：结合物业服务合同约定的服务范围、服务标准，考核物业公司履约情况，权责对应、奖惩挂钩。

量化可测原则：考核指标细化为具体可量化、可核实的内容，避免模糊表述，确保考核可操作、可追溯。

动态考核原则：考核贯穿合同履行全周期，结合日常检查、季度考核、年度总评，动态掌握物业服务质量，及时发现并督促整改问题。

（二）考核主体与对象

考核主体：由甲方和服务对象组成考核小组，负责考核的组织实施、结果审核。

考核对象：签订一签多年物业服务合同，且合同期满前 3 个月提出续签申请的物业公司。

（三）考核周期与流程

考核周期：合同期满前 3 个月进行续签专项考核，综合各周期考核结果形成最终考核结论。

考核流程：自查申报：物业公司在合同期满前 3 个月，对照本细则完成自查，提交自查报告及相关佐证材料。

考核实施：考核小组对照考核标准，通过现场检查、资料核查、业主问卷、座谈访谈等方式，开展专项考核，记录考核情况、核实相关证据。

问题整改：考核中发现的问题，考核小组向物业公司出具整改通知书，明确整改要求、整改期限，物业公司按期整改并提交整改报告，考核小组复核整改情况。

结果公示：考核结果公示，公示期不少于 5 个工日，接受监督，公示无异议后正式生效。

（四）考核等级与续签要求
权重建议： 日常考核(60%) + 年度满意度测评(20%) + 履约评价(20%)

二、核心考核指标及评分标准（总分 100 分）

本细则考核指标分为 3 大类，每类指标明确评分标准、扣分依据，扣分实行累计扣分，单项指标扣完为止，不出现负分；有加分项的，加分累计不超过 10 分（即最终得分最高不超过 110 分）。

（一）基础资质与合规经营（20 分）

考核内容	评分标准	扣分依据	分值
资质齐全有效	物业公司资质证书、营业执照齐全且在有效期内，从业人员（如项目经理、电工、保洁、安保）具备相应从	资质过期、缺失 1 项扣 5 分；从业人员无有效资格证书，每人次扣 2 分。	10 分

	业资格证书，得 10 分。		
合同履行规范	严格按照物业服务合同约定的服务范围、服务标准、履行职责，无擅自变更服务内容等行为，得 5 分。	擅自变更服务内容 1 次扣 1 分；未按合同约定提供服务，每次扣 1 分。	5 分
资料管理规范	物业服务档案、业主档案、设备设施档案、财务收支明细等资料齐全、规范，可随时查阅，得 5 分。	资料缺失 1 类扣 1 分；资料不规范、无法查阅，每次扣 1 分。	5 分

（二）公共服务与环境管理（40 分）

考核内容	评分标准	扣分依据	分值
环境卫生保洁	公共区域（楼道、电梯、广场、绿化带、垃圾桶周边等）每	发现垃圾堆积、异味、污渍 1 处扣 0.5 分；未定期消	5 分

	日清洁、定期消毒，无垃圾堆积、无异味、无污渍，得 5 分。	毒，每次扣 1 分。	
绿化养护	绿化植被定期修剪、浇水、施肥、病虫害防治，无大面积枯萎、杂草丛生，绿化存活率 $\geq 95\%$ ，得 5 分。	杂草丛生 1 处扣 0.5 分；植被枯萎面积每超过 5%扣 1 分；未开展病虫害防治，每次扣 1 分。	5 分
公共秩序维护	安保人员 24 小时值班值守，小区出入口严格登记、巡查，无外来人员随意出入、车辆乱停乱放等现象，得 10 分。	安保人员脱岗、漏岗 1 次扣 1 分；外来人员随意出入、车辆乱停乱放 1 次扣 0.5 分；发生治安隐患未及时处置，每次扣 2 分。	10 分
公共区域维护	公共楼道、墙面、门窗、路灯	公共设施损坏未及时维修 1	5 分

	等完好无损，无乱贴乱画、乱搭乱建现象，得 5 分。	处扣 0.5 分；乱贴乱画、乱搭乱建 1 处扣 1 分。	
会务服务	会议室布置（桌椅、桌布、席卡、茶水）符合政务礼仪标准；音响、投影设备调试无误；前台人员着装统一、仪态端庄、普通话标准；电话接听规范，转接准确，得 5 分。	会议室布置不符合政务礼仪 1 处扣 0.5 分；音响、投影设备调试失误 1 次扣 1 分；前台人员着装不统一、仪态不端庄或普通话不标准，每人次扣 0.5 分；电话接听不规范、转接错误 1 次扣 0.5 分，累计扣完 5 分为止。	5 分
餐厅管理	餐厅卫生整洁，餐具定期消毒，食材采购索证索	餐厅卫生不达标 1 处扣 1 分；餐具未定	10 分

	票齐全、储存规范，菜品新鲜安全，无食品安全事故，得 10 分。	期消毒每次扣 1 分；食材采购无索证索票、储存不规范 1 次扣 2 分；出现食品安全隐患每次扣 2 分，发生食品安全事故此项不得分。	
--	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------	--

（三）设备设施维护（40 分）

考核内容	评分标准	扣分依据	分值
共用设备维护	电梯、供水、供电、供气、消防、监控等共用设备设施定期巡检、维护，运行正常，巡检记录、维护档案齐全，得 5 分。	未定期巡检 1 次扣 1 分；设备故障未及时维修，每次扣 1 分；巡检、维护档案缺失 1 项扣 0.5 分。	5 分
消防设施保障	消防设施（灭火器、消火栓、应	消防设施缺失、损坏 1 处	5 分

	急灯等) 齐全、完好, 定期检查、换药, 消防通道畅通, 无堵塞、占用现象, 得 5 分。	扣 1 分; 未定期检查、换药 1 次扣 1 分; 消防通道堵塞、占用 1 次扣 1 分。	
维修响应效率	公共设施故障、房屋维修问题, 紧急维修 (如停水、停电) 30 分钟内响应, 一般维修 24 小时内处置, 维修合格率 $\geq 98\%$, 得 5 分。	紧急维修未按时响应 1 次扣 1 分; 一般维修未按时处置 1 次扣 0.5 分; 维修不合格 1 次扣 0.5 分。	5 分
应急预案	制定有消防、停电、防汛、反恐防暴等应急预案, 并每年至少组织 1-2 次演练, 得 5 分。	缺少 1 类应急预案扣 1 分; 未按要求每年组织 1-2 次演练, 少 1 次扣 1 分; 演练无记录、无总结, 每次扣 1 分, 累计扣完	5 分

		5 分为止。	
人员管理	<p>关键岗位（电工、消控员）持证上岗率 100%；人员流动率低，无犯罪记录背景调查，得 5 分。</p>	<p>关键岗位持证上岗率每降低 10%扣 1 分；人员流动率过高（年度流动率超过 30%）扣 2 分；关键岗位人员未做犯罪记录背景调查，每人次扣 1.5 分，累计扣完 5 分为止。</p>	5 分
服务满意度	<p>年度满意度调查，满意度 \geq 90%得 10 分；80%-89%得 8 分；70%-79%得 5 分；70%以下得 0 分，重点考核餐饮服务质量。</p>	<p>按满意度比例对应扣分，每降低 5%扣 1 分；因服务不当引发投诉，每次额外扣 1 分。</p>	10 分

投诉与诉求处理	设立投诉渠道（电话、意见箱、专人对接），投诉受理及时，处理完毕后及时反馈，投诉处理率100%、处理满意度 $\geq 95\%$ ，得5分。	投诉未受理1次扣1分；处理不及时（超过24小时）1次扣0.5分；处理满意度每降低5%扣1分；相关诉求未优先处理，1次扣1分。	5分
---------	------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	----

根据综合得分（S），决定续签方式：

分数区间	评级	续签决策建议
$S \geq 90$	优秀	直接续签：可给予表彰，并在下一周期合同中考虑适当的奖励机制或优先续约权。
$80 \leq S < 90$	良好	续签：准予续签，但需针对扣分项列出《整改通知书》，作为新合同附件限期整改。
$70 \leq S < 80$	合格	有条件续签/短期续签：建议只续签1年（观察期），若整改不到位则启动清退程序。
$S < 70$	不合格	不予续签：启动公开招标程序，选聘新物业公司。

