

附件

杭州市物业管理项目主任（经理）考核记分内容与标准  
（2016版）

序号	考核记分内容（共计6大类39小项）	记分标准
1-1	<p>从事物业服务活动时，有以下违法、违规行为的：（按项）</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、违反《物业管理条例》的规定，擅自改变物业管理用房的用途的或擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；</li><li>2、违反《物业管理条例》的规定，擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的或擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的；</li><li>3、违反《物业管理条例》的规定，挪用物业专项维修资金的；</li><li>4、违反《杭州市物业管理条例》的规定，退出物业服务时未移交物业管理档案、资料和相关财物的；</li><li>5、违反《杭州市物业管理条例》的规定，未按照要求将物业服务合同备案的；</li><li>6、违反《杭州市物业管理条例》的规定，未按照要求公布经营性收益收支情况；</li><li>7、违反其他法律、法规被相关行政管理部门行政处罚的。</li></ol>	-20

1-2	未按照相关规定或约定擅自使用物业经营性收益的	-20
1-3	因管理失职，造成人员伤亡或财产损失等重大责任事故的	-20
1-4	遇重、特大及突发事件擅离岗位的或不服从相关部门应急处置工作统一领导、指挥、协调的	-20
1-5	缓报、瞒报、漏报有关重大及突发事件信息，或者通报、报送、公布虚假信息，造成严重后果的	-20
2-1	未取得项目主任（经理）行业岗位证书上岗的；未按规定办理执业注册、变更手续或不参加两年至少一次的继续教育（复训）的	-10
2-2	未按规定或约定公布物业服务资金及其他按实结算费用的收支情况或拒不接受业主查询的	-10
2-3	物业服务工作被有关行政管理部门通报批评或被新闻媒体负面曝光，且查证属实的	-10
2-4	承接物业时未按规定对物业共用部位、共用设施设备及相关场地等进行查验及对相关资料核对接收的	-10
2-5	未按相关法规规定或物业服务合同的约定履行电梯等特种设备日常管理职责的	-10
2-6	未按相关法规规定或物业服务合同的约定履行消防安全日常管理职责的	-10
2-7	未按相关法规规定或物业服务合同的约定履行生活垃圾分类投放管理责任人职责的	-10
2-8	未按相关法规规定或物业服务合同的约定履行装修垃圾日常管理职责的	-10
2-9	未按相关法规规定或物业服务合同的约定履行房屋使用安全日常管理职责的	-10



3-7	前期物业服务结束时，未按规定对物业经营性收益收支情况进行审计并公示的	-5
3-8	终止物业服务合同时，未按规定提前书面告知建设单位或业主委员会的	-5
3-9	无正当理由不配合或拒绝接受房产主管部门等对物业管理情况进行检查考核的	-5
3-10	未建立物业服务（如水电、消防、高空抛物、抗台防汛、抗雪防冻、烟花爆竹安全、设施设备等多项）应急预案或投诉处理机制的，或虽建立应急预案和投诉处理机制但未落实的 (按项)	-5
4-1	物业管理区域内容易危及人身安全的地方没有设置警示标志和采取相应防范措施的 (按次)	-3
4-2	未能做到每年至少 1 次书面征询业主、非业主使用人对物业服务的意见和建议的，或对征询到的意见、建议无处理措施和结果的	-3
4-3	未按规定和要求报送物业管理统计数据、信息、资料	-3
4-4	对日常投诉、检查、特定情况检查发现的问题未及时予以处理或消除隐患的 (按次)	-3
5-1	未在物业管理区域醒目位置公布物业的办事制度、办事程序、办事期限、服务项目、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准及价格举报电话 12358、报修电话、企业监督电话和区房产主管部门投诉电话的 (按项)	-2
5-2	物业管理基本档案不齐全的（如物业竣工验收档案、共用设施设备管理档案、共用部位管理档案、业主和非业主使用人资料档案、生活垃圾管理档案、装修管理档案、报修管理档案、人防工程管理档案、窨井盖管理档案、排水设施管理档	-2

	案、平安杭州“两小区”创建档案、爱国卫生建设档案、计划生育档案、信访投诉处理档案、停车管理档案、房屋使用安全管理档案、居住房屋出租安全管理档案、违建防控管理档案等项)或虽建立档案但档案中未进行记录和记录不全的 (按项)	
6-1	在岗工作人员未按要求统一着装、行为不规范、未挂牌上岗的 (按人、次)	-1
6-2	接待人员态度生硬、接待不规范、受理不登记、处置不及时 (按人、次)	-1
6-3	秩序维护员擅自脱岗、离岗不尽责的或发现道路、绿地乱停车,未进行疏导、劝阻、制止的 (按人、次)	-1

说明: 1. 物业管理项目主任(经理)主动消除违法、违规行为造成的危害后果的,可核减其记分等级;因物业服务企业负责人行为,导致物业管理区域内发生违法、违规行为的,物业管理项目主任(经理)个人可以免责,但记分情况仍累计于当年该物业管理项目和物业服务企业。有证据证明确属业主委员会决定或行为导致违法、违规且物业管理项目主任(经理)已采取措施进行劝阻、制止的,企业、个人可以免责。

2. 对同一个违法、违规行为,不得给予两次以上记分处理(按照较高记分等级执行)。

3. 物业管理项目主任(经理)未取得《杭州市物业管理项目主任(经理)行业岗位证书》的,已申请培训报名的暂不记分,但须在当年经培训后取得,否则仍按规定记分。

4. 物业管理项目主任(经理)未经过岗位复训(继续教育)的,已申请复训(继续教育)报名的暂不记分,但须在当年经过复训(继续教育),否则仍按规定记分。