附件一：

**0上海市物业行业诚信承诺履行情况检查表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序** | **内 容** | **分值** | **评 分** | **说明** |
| **一** | **保证依法开展经营活动** | **11** |  |  |
| 1 | 在明显处挂置《诚信承诺》牌子 | 8 |  | 未挂牌扣8分 |
| 2 | 醒目位置“上海市住宅小区物业服务监督公示牌” | 3 |  | 未挂牌扣3分 |
| **二** | **保证遵守行业规范** | **20** |  |  |
| 1 | 制度公开上墙 | 5 |  | 内容缺扣1分/项 |
| 2 | 急修项目按规定时间到现场 | 5 |  | 不及时扣1分/次 |
| 3 | 维修及时率95%以上 | 5 |  | 少1%扣1分 |
| 4 | 维修合格率及满意率90%以上 | 5 |  | 少1%扣1分 |
| **三** | **保证履行物业服务合同** | **8** |  |  |
| 1 | 物业服务合同备案率100% | 5 |  | 没做到扣1分/份 |
| 2 | 无违约事故发生 | 3 |  | 发生扣3分 |
| **四** | **保证履行法定义务** | **10** |  |  |
| 1 | 及时告知使用人（业主）有关物业管理规定和规范 | 5 |  | 发现扣1分/次 |
| 2 | 及时向业委会和地方行政部门报告违法情况 | 未报告扣2分/处 |
| 3 | 定期听取业主意见 | 5 |  | 没有记录扣2分 |
| **五** | **保证规范使用维修资金** | **10** |  |  |
| 1 | 按规定使用维修资金 | 5 |  | 未按规定立帐或使用扣5分 |
| 2 | 按规定公布维修资金和公共收益使用情况 | 5 |  | 未公布扣2分/次 |
| **六** | **保证杜绝法定禁止行为** | **6** |  |  |
| 1 | 不擅自占用（改变）公共区域用途 | 3 |  | 擅自占用扣3分 |
| 2 | 不发生法律法规禁止的行为 | 3 |  | 发生禁止行为扣3 |
| **七** | **保证依法承接移交物业项目** | **10** |  |  |
| 1 | 做到物业项目招投标的公平竞争 | 5 |  | 未做到扣2.5分/次 |
| 2 | 依法移交退出项目的各项资料 | 5 |  | 未移交扣2.5分/项 |
| **八** | **保证物业服务收费明码标价** | **10** |  |  |
| 1 | 物业收费明码标价 | 5 |  | 未明码标价扣1分/项 |
| 2 | 所有收费项目经物价部门审核备案或合同约定 | 5 |  | 未备案扣1分/项 |
| 3 | 物业服务收费应出具规范的票据。 | 未备案扣1分/项 |
| **九** | **保证有效处理客户投诉** | **15** |  |  |
| 1 | 有专职客户投诉接待人员及回访制度 | 5 |  | 没有扣2.5分/项 |
| 2 | 对新闻媒体曝光有明确的处理意见 | 2 |  | 没处理扣2分 |
| 3 | 投诉处理率100% | 5 |  | 未处理扣1分/件 |
| 4 | 有效投诉回访率100% | 未回访扣1分/件 |
| 5 | 有效投诉满意和基本满意率90%以上 | 3 |  | 未达到扣3分 |
| **总分** |  | **100** |  |  |
| **备注** | AAA级95分 AA级90分 A级85分。未在明显处挂置《诚信承诺》牌子和项目经理不清楚9项诚信承诺活动开展情况作为**一票否决**。 | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件二：   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 上海市物业管理行业协会各代表处（专业委员会）联系表 | | | | | | | **序** | | **名 称** | **联络人** | **联系地址** | **联系电话** | | 1 | | 宝山代表处 | 任 欣 | 沪太路1128号双鸿大楼603A | 13918705466 | | 2 | | 崇明代表处 | 鲁大今 | 乔松路770号 | 13816717977 | | 3 | | 长宁代表处 | 唐晨杰 | 天山路600弄思创大厦4号4B室 | 13818196362 | | 4 | | 奉贤代表处 | 朱信华 | 环城东路885弄32号102室 | 13310085086 | | 5 | | 虹口代表处 | 朱文燕 | 虹口区临平北路35号 | 13816580518 | | 6 | | 黄浦代表处 | 史燎原 | 复兴中路369号大同商务楼15楼 | 13003251002 | | 7 | | 静安（南块）代表处 | 李红琴 | 武定路1140号 | 13817116033 | | 8 | | 静安（北块）代表处 | 唐新风 | 静安区江场三路109号408室 | 13901607139 | | 9 | | 嘉定代表处 | 王 平 | 嘉定区南大街288号3楼 | 13917115889 | | 10 | | 金山代表处 | 王志萍 | 金山石化二村277号 | 13916122388 | | 11 | | 闵行代表处 | 姜琍蓉 | 水清路189号302室 | 13901938620 | | 12 | | 浦东代表处 | 龚燕青 | 金海路1000号16号楼502A | 13641996913 | | 13 | | 普陀代表处 | 鲍吾英 | 中山北路2927号407室 | 13585741771 | | 14 | | 青浦代表处 | 施 力 | 青浦区沪青平公路3938弄移动智地园区39号楼3楼办公室 | 13601848095 | | 15 | | 松江代表处 | 沈洁琴 | 松江中山中路38号1号楼403室 | 13501614550 | | 16 | | 徐汇代表处 | 姚 艺 | 上中路466号1号楼308室 | 13818508872 | | 17 | | 杨浦代表处 | 张 娟 | 松花江路345号 | 13901769866 | | 18 | | 临港新片区代表处 | 郭 烨 | 浦东新区海基六路218弄9号楼 | 13918441805 | | 19 | | 设施设备专业委员会 | 姜丽娟 | 普陀区中江路388弄1号楼3005-3007室 | 13788949136 | | 20 | | 白蚁防治专业委员会 | 俞 佶 | 闵行区吴中路474弄35号 | 13651690736 | | 21 | | 社区咨询专业委员会 | 许 莹 | 徐汇区宜州路188号B8幢402室 | 13795365337 | |