**附件4**

智能物业小区评价指标体系

| **标准内容** | **规定****分值** | **评分细则** | **扣分** | **得分** | **加权后得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、客服服务（权重25%）** | **25** | **符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0** |  |  |  |
| 1、使用APP或微信公众号等信息平台。能通过移动APP或微信端等实现报事、缴费、访客预约等，通过线上公开信息。 | 10 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 2、实现电子工单。能通过系统自动派发工单，员工通过APP等移动终端处理报事派工。 | 7 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 3、无线网络覆盖率高。物业服务中心等场所覆盖无线网络。 | 8 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| **二、共有物业设施管理（权重25%）** | **25** |  |  |  |  |
| 4、实现智能门禁。区别于传统卡片式门禁系统，业主可通过手机APP、二维码等快捷出行，访客可通过自助登记、放行授权码等电子授权形式进出物管区域。 | 15 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 5、实现智能车管。区别于传统卡片式车管系统，业主可通过车牌自动设别等快捷出行，访客可通过自助登记、放行授权码等电子授权形式进出物管区域。 | 10 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| **三、共有设备管理（权重10%）** | **10** |  |  |  |  |
| 6、巡查与维护设备便利化。能通过信息系统（办公APP等），对员工巡查共有设施设备进行提醒和记录。 | 5 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 7、实现共有设备电子台账。对共有设备设置数字化编码，能通过系统记录设备基础信息、运行及维保记录。 | 3 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 8、实行共有设备智能监控。能通过系统实时监视设施设备运行状态，实现监视及联动控制，实现与消防等主管部门信息系统的联动。 | 2 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| **四、企业办公管理（权重15%）** | **15** |  |  |  |  |
| 9、实现物业服务品质管控扁平化。企业总部可通过信息化平台抽查或适时监控项目物业管理现场物业管理情况。 | 5 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 10、物业服务企业内部管理信息化。行政、财务等管理方面实现网上办公、移动办公等。 | 10 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| **五、绿色低碳管理****（权重10%）** | **10** |  |  |  |  |
| 11、实施绿色照明。物业管理公共区域高效节能灯具安装率达到60%以上；路灯、景观灯节能提高20%以上。 | 5 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 12、节水及水资源综合利用。物业管理公共区域采用节水器具和设备，绿化用水、洗车用水等非饮用用水采用再生水，实现公共区域综合节水率不低于8%。 | 3 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 13、生活垃圾分类投放管理。按照规定设置生活垃圾分类收集容器，建立生活垃圾分类收集管理电子台账，实现业主对垃圾分类参与度达到90%以上，小区垃圾分类收集率达到65%以上。 | 2 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| **六、拓展生活服务（权重15%）** | **15** |  |  |  |  |
| 14、推广便民设施。使用智能快递柜投递、智能充电等自动设施，基本满足业主使用需求。 | 8 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |
| 15、开展便民服务。依托互联网技术手段，整合资源，开展家政服务、餐饮服务、生鲜配送等多种便民服务。 | 7 | 符合满分，基本符合扣一半分值，不符合0 |  |  |  |

备注：法律法规等规定了按期须归档的纸质件，应按规定建档。