

绩效指标	质量指标	第三方测评的规范性	规范	规范	4	4	
		满意度抽样调查的规范性	规范	规范	4	4	
	时效指标	物业对投诉处置是否及时	及时	及时	4	4	
		危旧房屋发现是否及时	及时	及时	5	5	
	成本指标	资金使用合规性	合规	合规	5	5	
		物业服务费与成本是否合理	合理	合理	4	4	
	效益指标	参加相关培训后业务能力是否提升	提升	提升	4	4	
		物业考核达标奖励是否到位	到位	到位	4	4	
		物业企业收费是否规范	规范	规范	4	4	
		物业服务企业管理水平是否提升	提升	提升	5	5	
		小区居住环境是否改善	改善	改善	5	5	
		长效管理机制健全情况	健全	健全	4	4	

		可持续影响指标						
			档案管理健全情况	健全	健全	4	4	
	满意度指标	服务对象满意度指标	投诉处置满意率	>=80	>=80	5	5	
			居民对整体居住环境满意度	>=85	>=85	5	5	
			总分			100	98	