

江苏省住房和城乡建设厅

公告

第 45 号

省住房和城乡建设厅关于发布《江苏省 省级示范物业管理项目服务质量 评价标准（试行）》的公告

为加强物业服务行业监管，推进物业服务水平整体提升，省住房和城乡建设厅依据《江苏省物业管理条例》及相关规定，制订了《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（试行）》，现予发布。

特此公告。

附件：江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（试行）

江苏省住房和城乡建设厅

2016年12月19日



附件

江苏省省级示范物业管理项目 服务质量评价标准（试行）

1 总则

1.1 制定目的与依据

为规范江苏省省级示范物业管理项目评价工作，统一省级示范物业管理项目评价方式和内容，提高评价质量，做到评价过程客观公正，根据《江苏省物业管理条例》等规定，制定本标准。

1.2 适用范围

对江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价，适用本标准。

其他物业管理项目服务质量评价可参考本标准。

1.3 项目类型

省级示范物业管理项目以项目规划建设立项为准分为居住物业管理项目和公共物业管理项目两大类。

1.4 评价方式

省级示范物业管理项目评价由专家评定，采取定量评价和定性评价相结合的方式。

1.5 评价程序

1.5.1 各设区市的物业管理行政主管部门负责对所有的申报项目进行预评，并对进入终审的项目提出推荐意见；预评得分 90

分以上的物业管理项目进入终审。

1.5.2 省住房和城乡建设厅负责对市级报送的终审项目进行最终评价，采取专家评定、抽取项目进行实地考察等方式。

1.6 评价周期

每年度开展一次省级示范物业管理项目评价。对获得“省级示范物业管理项目”称号的项目，每三年开展一次复评，对不符合标准的项目予以撤销称号。

2 定量评价

2.1 定量评价内容

省级示范物业管理项目定量评价，采取分项目逐项评分的方式。评分标准按附件一、二《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（试行）》（居住、公共物业）执行。

2.2 定量评价得分

评价的总分为 100 分，被评价的物业项目存在《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（试行）》（居住、公共物业）中所列举的问题的，从该问题所在评价子项的标准分中减去该问题对应的扣分。扣分有一定区间范围的，根据存在问题的严重程度酌情扣分。

每个评价子项的评价得分，为该评价子项的标准分减去其扣分之之和。该评价子项的扣分之之和超过其标准分的，扣至该评审子

项零分为止。

3 定性评价

3.1 物业服务项目必须满足以下条件，否则不予参加省级示范物业服务质量评价：

1 居住物业管理项目建筑面积 5 万平方米以上、公共物业项目建筑面积 2 万平方米以上；

2 符合城市规划建设条件，配套设施齐全；

3 已经全部交付使用，且业主入住率达到 50%以上；

4 各项服务内容和标准符合物业服务合同约定；

5 项目已获得市级优秀或类似表彰；

6 无因违反《物业管理条例》、《物业服务企业资质管理办法》、《江苏省物业管理条例》等法律法规、规章规定而被查处的。

7 未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉查处或被记录不诚信经营、失信行为等情形。

3.2 大型居住物业分期开发项目，有市政道路，或区内主要道路与后续建造项目相隔，或自成组团、服务设施完善、已全部交付使用、依合同完成物业承接查验的，可以申报参评，但应注明分期。

4 评价结论

评价结论由定量评价得分和评价意见组成。

评价总分不足 90 分的，评价结论为不符合省级示范物业管理项目服务质量标准。评价意见应当说明存在的主要问题。

5 附则

本标准由江苏省住房和城乡建设厅负责具体内容的解释与修订。

本标准自发布之日起施行。

附一：

江苏省省级示范物业管理项目
服务质量评价申报表
(居住物业)

项目名称： _____

申报日期： _____

服务企业名称： _____ (章)

说 明

一、本表由申报江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价的服务企业及行政主管部门填写，一式三份。

二、表格内不敷填写，可另加附页。

三、如实填写，切勿作假。

四、字迹清楚、端正。

物业项目名称		竣工交付时间		物业类型	
物业项目地址		建筑面积		业主委员会产生时间	
物业服务企业名称		法定代表人		联系电话	
项目经理姓名		物业专业证书编号		联系电话	
获市物业服务专业评价 荣誉称号名称与时间					
物业服务单位自检概述：					

年 月 日	
预评总分	
市级行政主管部门 推荐意见	年 月 日(签章)
省评价总分	
省评价意见	评价专家(签名): 年 月 日(签章)

《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（试行）》

（居住物业）

项 目	标准内容	规定 分值	评分 细则	市评 分值	省评 分值
一、基础管理服务	26				
物业项目资料	1 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；	1	缺一项扣 0.2 分		
	2 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；				
	3 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；				
	4 物业质量保修文件和物业使用说明文件；				
	5 物业管理区域划分证明				
承接查验手续	1 共用部位、共用设施设备查验记录；	2	缺一项扣 0.5 分		
	2 共用部位、共用设施设备交接记录；				
	3 物业承接查验协议				
	4 物业承接查验备案证明。				
管理规约制度	1 临时管理规约；	2	缺一项扣 0.5 分		
	2 管理规约和业主大会议事规则；				
	3.（临时）管理规约和业主大会议事规则的内容符合法律法规的规定；				
	4. 临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过。				
物业服务合同	1 前期物业服务合同；	2	缺一项扣 0.5 分		
	2 物业服务合同；				
	3 前期物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容；				
	4 物业服务合同符合法律法规的规定，选聘物业服务企业的事项经业主大会表决通过。				

专项维修资金制度	1 项目按规定交存住宅专项维修资金;	2			
	2 物业服务企业制定维修资金使用方案并经业主依法表决通过;		缺第1项扣2分,第2、3、4项不符合各扣0.5分		
	3 物业服务企业组织实施方案,预算、列支、备案、施工及竣工验收有书面记录;				
	4 维修资金使用情况定期向业主公布,无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为。				
管理服务制度	1 人力资源管理制度;	2	缺一项扣0.2分		
	2 财务管理制度;				
	3 合同管理制度;				
	4 房屋维修养护管理制度;				
	5 设施设备维修养护管理制度;				
	6 秩序维护管理制度;				
	7 环境清洁管理制度;				
	8 园林绿化管理制度;				
	9 收费管理制度;				
	10 客户关系管理制度				
档案管理	1 房屋设施设备日常维修养护档案实现动态监管;	1	一项不符合扣0.2分		
	2 业主信息档案实现动态管理;				
	3 档案分类规范,查阅方便;				
	4 档案使用登记手续完备;				
	5 档案存放环境符合规定条件。				
突发事件应急机制	1 制定消防、消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案;	3	一项不符合扣1分		
	2 制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案;				
	3 应急预案定期演练,并有相应记录。				
员工培训和企业形象	1 建立企业员工培训体系,根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划;	3	第1项不符合扣1分,第2、3、4、5项不符合各扣0.5分		
	2 专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书(包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等);				
	3 不同岗位服务人员分类统一着装,佩戴工作标志;				
	4 服务人员态度热情耐心,举止文明				

	<p>礼貌, 解答问题及时准确;</p> <p>5 企业标识标牌体系完善, 业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用。</p>				
客户服务管理	<p>1 设立物业服务中心, 公示物业服务企业营业执照、资质证书服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片及资格证书、服务电话;</p> <p>2 有专人负责接待客户来访, 24 小时受理客户信息;</p> <p>3 客服接待人员值班记录及时, 客户信息处理记录完整, 按月进行统计分析;</p> <p>4 有客户回访制度和记录, 投诉处理及时率 100%, 并按月进行统计分析;</p> <p>5 物业服务收费明码标价, 实行物业服务费酬金制的, 每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况;</p> <p>6 利用共用部位、共用设施设备经营的, 应当征得业主的同意, 并定期公布收益情况。</p>	3	一项不符合扣 0.5 分		
社区文化建设	<p>1 社区文化建设有计划, 有方案, 有措施, 有成效;</p> <p>2 采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养住户的公共道德意识和良好生活习惯;</p> <p>3 每年开展二次以上的文体娱乐活动, 营造和谐的社区氛围;</p> <p>4 积极组织和参与社区志愿活动, 开展社区精神文明建设。</p>	2	一项不符合扣 0.5 分		
沟通报告机制	<p>1 对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为, 及时进行劝阻, 并向有关行政部门报告;</p> <p>2 主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)、公安派出所、居民委员会联络, 共同协调解决物业管理中遇到的问题</p>	3	一项不符合扣 1 分		

	题;				
	3 协助业主大会筹备工作, 建立与业主委员会定期沟通报告的工作例会制度, 积极听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议, 主动接受业主和业主委员会的监督。				
二、房屋共用部位管理	13				
标识系统和维保资料	1 主出入口设有小区平面示意图; 2 管理区域内交通标志引导指示牌规范清晰; 3 小区组团、栋、单元(门)、户门以及配套公建标识规范清晰; 4 建立房屋产权清册; 5 房屋维修、保养记录完整; 6 房屋使用功能完备, 无安全隐患。	3	一项不符合扣0.5分, 一处不符合扣0.2分		
共用部位使用管理	1 共用场地、部位符合规划要求, 无违章搭建现象; 2 房屋共用部位使用符合建筑设计要求, 无擅自改变用途现象。	2	一项不符合扣1分, 一处不符合扣0.2分		
房屋外观状况	1 房屋外观完好、整洁, 无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象; 2 外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。	2	一项不符合扣1分, 一处不符合扣0.2分		
室外附加设施管理	1 室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批, 手续齐全, 色彩风格统一; 2 封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定, 手续齐全, 样式、规格、色调、材质统一;	2	一项不符合扣0.5分, 一处不符合扣0.2分		

	<p>3 空调、户外防盗网、晾晒架等安装牢固，管线整齐，美观大方，无安全隐患；</p> <p>4 发现安全隐患，及时告知或劝阻业主及相关当事人，并采取相应防范措施。</p>				
装饰装修管理	<p>1 按相关规定审核住户装修方案，办理装修施工批准手续；</p> <p>2 签订装饰装修管理服务协议；</p> <p>3 书面告知业主及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示，装修现场的消防及安全防范措施得当；</p> <p>4 装修人员出入和装修施工时间有效控制，装修垃圾定点堆放，定时清运；</p> <p>5 专人每日巡视检查装修现场，及时劝阻和制止装修违规行为，制止无效的，书面报告业主委员会及有关部门；</p> <p>6 装修验收手续完备，装修档案保存完整。</p>	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
日常巡视、检查与管理	<p>1 每日巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录；</p> <p>2 门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面防水性能良好，进出有监管措施。</p>	1	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
三、共用设施设备运行、维修和养护	21				
共用设施设备管理和运行状况	<p>1 设施设备专业管理人员配置合理，岗位职责明确；</p> <p>2 建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标志齐全、规范；</p> <p>3 设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；</p> <p>4 制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划；</p>	4	一项不符合扣0.5分		

	5 制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度;			
	6 制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度;			
	7 制定并实施专业外包合同全程监管制度;			
	8 操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范。			
室外共用管线、管道和道路管理	1 室外共用管线统一入地或入公共管道,整齐有序,无架空管线;	2	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分	
	2 排水排污管道通畅;			
	3 雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏,无堵塞、外溢现象;			
	4 道路通畅,路面整洁平整,路面井盖无缺损、无丢失,井盖表面标志清晰。			
设备机房管理	1 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全,张贴于机房明显位置;	2	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分	
	2 设备管线标志清晰,仪器仪表运行正常、数据准确;			
	3 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放,设备表面无积尘、无锈蚀,防鼠板、防鼠网材质、规格,防鼠药物投放等符合规范要求;			
	4 设备噪声符合规范要求,有环境要求的设备机房,温、湿度在规定范围内。			
供电系统管理	1 管理制度与措施符合专业要求,执行严格,设备编号有序,运行、维修、保养、巡检记录完整;	2	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分	
	2 受托管理高压供电设备的,变配电室安全警示牌配置齐全,检修检验和安全防护用具配置齐全,年检合格;			
	3 后备电源设备定期检测,能够随时启用;			
	4 公共照明正常,设备编号有序。			

弱电系统管理	1 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求;	2	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分		
	2 系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整;				
	3 摄像监控图像清晰,按规定时间保存信息备查;				
	4 中央控制室管理实行24小时专人值班制度。				
电梯系统管理	1 准用(合格)证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置;	3	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分		
	2、电梯维修保养合同规范,维保单位的资质符合规定;				
	3、电梯机房通风、照明情况良好,配有平层标志线,专业工具齐全;				
	4. 电梯轿厢、井道内保持清洁,轿厢广告设置有序,无乱贴、乱画;				
	5、电梯运行平稳,维修、保养、检修记录完整;				
	6、电梯按合同约定时间运行,出现故障或险情,维修人员接到报修后20分钟内到达现场。				
给排水系统管理	1 二次供水水质定期检测,符合卫生标准;	2	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分		
	2 给排水及中水系统设备完好、运行正常,日检查和月、季、年保养制度完善;				
	3 水箱加盖上锁,周边无污染源,定期清洗、消毒,检查记录完整;				
	4 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰,无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。				
避雷系统管理	1 配置避雷设施位置平面图;	1	一项不符合扣0.5分		
	2 避雷设施定期检查、维护,记录完整。				
消防系统管理	1 消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置;	3	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣		
	2 消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常;				

	3 消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好,并定期组织检验、保养;		0.2分		
	4 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常,测试、维修、保养记录完整;				
	5 安全疏散通道畅通,疏散标志和示意图设置合理、醒目;				
	6 区域消防通道畅通,无杂物堆放,无违章占用。				
四、公共秩序维护	12				
秩序维护管理	1 实行封闭式管理的小区,对外来人员、车辆和物品进出实行管理; 2 监控设施和门禁系统运行良好,监控记录保存符合规定要求; 3 安全监控室及主出入口实行24小时值班; 4 秩序维护人员配置合理,岗位职责明确; 5 安全标志设置合理,对可能危及人身安全的地点和设施设备,有明显警示标志和防范措施。	5	一项不符合扣1分,一处不符合扣0.2分		
交通秩序管理	1 公示停车场管理规定和停车收费标准和紧急联系电话; 2 停车场、停车位标志规范、清晰,车辆行驶路线设置合理、路线清晰; 3 固定停放车辆签订停车服务协议,明确相关权利义务; 4 车辆进出发出入证,登记及时,记录完整; 5 车辆进出道闸、立体停车设施运行良好,维修养护及时 6 机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象; 7 停车场、库定时巡视检查,高峰时进行车辆秩序引导; 8 发现交通堵塞及时疏导,发生交通事故及时报告有关部门。	4	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分		

消防安全管理	1 制定消防安全制度,消防安全操作规程;	3	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分		
	2 实行防火安全责任制,明确消防安全责任人;				
	3 消防中控室实行24小时专人值班制度,值班记录完整;				
	4 消防安全定期巡视检查,消防安全隐患及时整改;				
	5 定期开展消防安全宣传,进行消防知识培训;				
	6 消防演练每年不少于两次,积极动员业主参与。				
五、环境管理服务	18				
保洁服务	1 保洁人员配置合理,责任区域明确;	10	一项不符合扣1分,一处不符合扣0.2分		
	2 制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准;				
	3 垃圾实行分类管理,日产日清;				
	4 保洁设施设备配置合理,工具台账完善;				
	5 定期对保洁设施设备进行卫生消毒;				
	6 管理区域内道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物;				
	7 房屋共用部位及共用设施设备保持清洁;				
	8 及时清理公共场地、道路的积雪、积水;				
	9 防治鼠害、虫害等有计划,有措施,有记录;				
	10 对公共区域宠物活动实施有效管理。				
绿化养护管理	1 绿化养护人员配置合理,责任区域明确;	8	一项不符合扣1分,一处不符合扣0.2分		
	2 制定并落实绿化养护计划;				
	3 绿化图纸、苗木清单等资料齐全,设备、工具台帐完善;				
	4 醒目处设置爱护绿化提示标志,重点树木品种实行标牌管理;				

	5 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；				
	6 绿化作业安全防护措施得当；				
	7 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象；				
	8 绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品。				
六、创新、效益与业主评价	10				
服务创新	1 建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作；	4	一项不符合扣1分		
	2 建立并运行服务质量管理控制系统，运用先进管理工具实施物业服务全过程管控；				
	3 制定并实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放；				
	4 建立并推行新型商业模式，通过提供物业资产经营管理服务和住户生活配套服务等方式，满足业主的个性化需求。				
经营效益	1 业主交费主动及时，收费率达95%以上；	2	一项不符合扣1分		
	2 项目两个年度以上持续盈利，经营状况良好。				
业主满意	1 每年至少开展一次业主满意率调查，调查覆盖率不低于80%，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评；	4	一项不符合扣1分		
	2 业主满意率应达95%以上，业主满意指数应达到80或比较满意程度以上；				
	3 满意率调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定；				
	4 调查和测评结果有书面报告并向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。				

附二：

江苏省省级示范管理项目
服务质量评价申报表
(公共物业)

项目名称： _____

申报日期： _____

服务企业名称： _____ (章)

说 明

一、本表由申报江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价的服务企业及行政主管部门填写，一式三份。

二、表格内不敷填写，可另加附页。

三、如实填写，切勿作假。

四、字迹清楚、端正。

物业项目名称		竣工交付时间		物业类型	
物业项目地址		建筑面积		业主委员会产生时间	
物业服务企业名称		法定代表人		联系电话	
项目经理姓名		物业专业证书编号		联系电话	
获市物业服务专业评价荣誉称号名称与时间					
物业服务单位自检概述:					

年 月 日	
预评总分	
市级行政主管部门 推荐意见	年 月 日(签章)
省评价总分	
省评价意见	评价专家(签名): 年 月 日(签章)

《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（试行）》

（公共物业）

考评项目	标准内容	规定分值	评分标准	市评分值	省评分值
一、基础管理服务		22			
物业项目资料	1 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料齐全；	1	缺一项扣0.2分		
	2 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料齐全；				
	3 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件齐全；				
	4 物业质量保修文件和物业使用说明文件齐全；				
	5 物业管理区域划分证明				
承接查验手续	1 有共用部位、共用设施设备查验记录；	2	缺一项扣0.5分		
	2 共用部位、共用设施设备交接记录；				
	3 签订物业承接查验协议				
	4 有物业承接查验备案证明。				
管理规约制度	1 物业为多业主所有的，制定（临时）管理规约和业主大会议事规则；物业为单一业主所有的，制定使用人（租户）管理制度；	2	缺一项扣0.5分		

	2 临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过；使用人（租户）管理制度符合法律法规的规定以及租赁合同的约定。				
物业服务合同	1 物业为多业主所有的，未成立业主大会的，签订前期物业服务合同，成立业主大会的，签订物业服务合同； 物业为单一业主所有的，签订物业服务合同，物业出租使用的，租赁合同中应有物业管理的相关约定； 2（前期）物业服务合同符合法律法规的规定，租赁合同中物业管理的约定应当与物业服务合同一致，无侵害业主及使用人合法权益的内容。	2	缺 一 项 扣 0.5 分		
维修更新和改造费用保障	物业为多业主所有的，应当建立专项维修资金（费用）制度，业主应当根据（临时）管理规约及有关法律法规的规定交存、使用和管理专项维修基金（费用）；物业为单一业主所有的，业主应当定期从日常经营和管理服务收入中提取一定比例的费用，用于物业保修期满后的维修、更新和改造。	1	不 符 合 扣 1 分，		
管理服务制度	1 人力资源管理制	2	缺 一		

	度; 2 财务管理制度; 3 合同管理制度; 4 房屋维修养护管理制度; 5 设施设备维修养护管理制度; 6 秩序维护管理制度; 7 环境清洁管理制度; 8 园林绿化管理制度; 9 收费管理制度; 10 客户关系管理制度		项扣0.2分		
档案管理	1 房屋设施设备日常维修养护档案实现动态监管; 2 业主信息档案实现动态管理; 3 档案分类规范, 查阅方便; 4 档案使用登记手续完备; 5 档案存放环境符合规定条件。	1	一项不符合扣0.2分		
突发事件应急机制	1 制定消防、消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案; 2 制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案; 3 应急预案定期演练, 并有相应记录。	3	一项不符合扣1分		
员工培训和企业形象	1 建立企业员工培训体系, 根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划;	3	第1项不符合扣1分, 第2、3、		

	<p>2 专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等）；</p>		4、5项不符合各扣0.5分		
	<p>3 不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志；</p> <p>4 服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确；</p> <p>5 企业标识标牌体系完善，业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用。</p>				
客户服务管理	<p>1 设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、资质证书服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片及资格证书、服务电话；</p> <p>2 有专人负责接待客户来访，24小时受理客户信息；</p> <p>3 客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；</p> <p>4 有客户回访制度和记录，投诉处理及时率100%，并按月进行统计分析；</p> <p>5 物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；</p> <p>6 利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公</p>	3	一项不符合扣0.5分		

	布收益情况。				
沟通报告机制	<p>1 对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关行政部门报告；</p> <p>2 主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络，积极听取业主委员会、业主和使用人对物业服务的意见和建议，主动接受业主委员会、业主和使用人的监督。</p>	2	一项不符合扣1分		
二、物业共用部位管理		11			
标识系统和维保资料	<p>1 物业区域内交通标志、引导指示牌和平面示意图规范清晰；</p> <p>2 组团、栋号、楼层、房号以及配套设施标志规范清晰；</p>	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	<p>3 物业区域明显位置设置入驻单位（职能部门）名录牌；</p> <p>4 物业维修、保养记录完整。</p>				
共用部位使用管理	<p>1 共用场地、部位符合规划要求，无违章搭建现象；</p> <p>2 物业共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。</p>	1	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2		

			分		
物业外观状况	<p>1 房屋外观完好、整洁,无渗水现象;</p> <p>2 房屋外部无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂;</p> <p>3 定期巡检外墙,及时消除安全隐患,建材贴面无脱落,涂料墙面无污染,玻璃幕墙无破坏;</p> <p>4 外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。</p>	2	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分		
室外附加设施管理	<p>1 制定并实施室外附加设施统一、规范的安装标准和管理制度;</p> <p>2 室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批,手续齐全,色彩风格统一;</p> <p>3 空调安装位置统一,管线整齐,冷凝水集中排放;</p> <p>4 定期巡视检查,发现安全隐患,及时告知或劝阻业主及相关当事人,并采取相应防范措施。</p>	2	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分		
装饰装修管理	<p>1 按相关规定审核客户装饰装修方案,特殊场所装饰装修方案须经消防部门核准;</p> <p>2 签订装饰装修管理服务协议,办理装修施工批准手续;</p>	3	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分		

	<p>3 书面告知业主及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示，装修现场的消防及安全防范措施得当；</p> <p>4 装修人员出入和装修施工时间有效控制，装修垃圾定点堆放，定时清运；</p>				
	<p>5 专人每日巡视检查装修现场，及时劝阻和制止装修违规行为，制止无效的，书面报告业主委员会及有关部门；</p> <p>6 装修验收手续完备，装修档案保存完整。</p>				
日常巡视、检查与管理	<p>1 每日巡查天台、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修保养并做好记录；</p> <p>2 门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面防水性能良好，进出有监管措施。</p>	1	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
三、共用设施设备运行、维修和养护		31			
共用设施设备管理和运行状况	<p>1 设施设备专业管理人员配置合理，岗位职责明确；</p> <p>2 建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标志齐全、规范；</p> <p>3 设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；</p> <p>4 制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度；</p>	4	一项不符合扣0.5分		

	<p>5 制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划;</p> <p>6 操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范;</p> <p>7 选聘符合国家规定的资质条件的专项服务单位,签订专业、规范的外包服务合同;</p> <p>8 制定并实施外包服务合同全程监管制度。</p>			
室外共用管线、管道和道路管理	<p>1 室外共用管线统一入地或入公共管道,整齐有序,无架空管线;</p> <p>2 排水排污管道通畅;</p> <p>3 雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏,无堵塞、外溢现象;</p> <p>4 道路通畅,路面整洁平整,路面井盖无缺损、无丢失,井盖表面标志清晰。</p>	2	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2分	
设备机房管理	<p>1 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全,张贴于机房明显位置;</p> <p>2 值班及非工作人员进出管理制度完善、记录完整;</p> <p>3 设备管线标志清晰,仪器仪表运行正常、数据准确;</p> <p>4 机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放,设备表面无积尘、无锈蚀。</p>	3	一项不符合扣0.5分,一处不符合扣0.2	

	<p>5. 防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求；</p> <p>6 设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内。</p>				
库房管理	<p>1 建立并实施维修工具、备品、备件采购、存放、出入库和报废管理制度；</p> <p>2 对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，并定期检查。</p>	1	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
供电系统管理	<p>1 管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整；</p> <p>2 停、送电严格执行操作票制度；</p> <p>3 变配电室安全警示牌配置齐全；</p> <p>4 高压供电检修检验和安全防护用具配置齐全，年检合格；</p> <p>5 后备电源设备定期检测，能够随时启用；</p> <p>6 公共照明正常，设备编号有序。</p>	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
弱电系统管理	<p>1 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；</p> <p>2 系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；</p>	4	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		

	3 楼宇智能化（消防、安防等）中央控制室实行 24 小时专人值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存备查		分	
	4 值班人员熟练掌握中控系统工作原理和操作规程，对于系统显示的设备故障和突发事件，能够及时报告报警并作好记录。			
电梯系统管理	<p>1 准用（合格）证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；</p> <p>2、电梯维修保养合同规范，维保单位的资质符合规定；</p> <p>3、电梯机房通风、照明情况良好，配有平层标志线，专业工具齐全；</p> <p>4. 电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；</p> <p>5、电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；</p> <p>6、电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，维修人员接到报修后 20 分钟内到达现场。</p>	3	一项不符合扣 0.5 分，一处不符合扣 0.2 分	
给排水系统管理	<p>1 二次供水水质定期检测，符合卫生标准；</p> <p>2 供水及中水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善；</p>	3	一项不符合扣 0.5 分，一处不符合扣 0.2 分	

	<p>3 排水系统通畅，汛期道路、地下室、设备室及地下车库无积水和浸泡现象；</p> <p>4 水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整；</p> <p>5 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染；</p> <p>6 临时停水事先通知客户，并实施应急供水方案。</p>		分		
避雷系统管理	<p>1 配置避雷设施位置平面图；</p> <p>2 避雷设施定期检查、维护，记录完整。</p>	1	一项不符合扣0.5分		
消防系统管理	<p>1 设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；</p>				
	<p>2 消防监控系统运行良好，自动和手动火灾报警设施启动正常；</p> <p>3 消防自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用；</p> <p>4 消防正压送风、防排烟系统能够正常启用；</p> <p>5 消防栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养；</p>	4	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		

	<p>6 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整；</p> <p>7 安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目；</p> <p>8 区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。</p>				
空调系统管理	<p>1 空调系统运行正常，水质符合标准；</p> <p>2 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求；</p> <p>3 空调管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象；</p> <p>4 空调系统日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求；</p> <p>5 新风、送排风系统运行正常，消毒管道和过滤装置定期清洗，符合规范要求；</p> <p>6 空调系统出现故障，维护人员接到报修后 20 分钟内到达现场检修。</p>	3	一项不符合扣 0.5 分，一项不符合扣 0.2 分		
四、公共秩序维护		12			
秩序维护管理	<p>1 制定符合项目特点的秩序维护方案；</p> <p>2 秩序维护人员配置合理，岗位职责明确，巡更路线清晰；</p> <p>3 监控设施和门禁系统运行良好，监控记录保存符合规定要求；</p>	5	一项不符合扣 1 分，一项不符合扣 0.2 分		

	<p>4 安全监控室及主出入口实行 24 小时值班，对外来人员、车辆和物品进出实行管理；</p> <p>5 安全标志设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施。</p>				
<p>交通秩序管理</p>	<p>1 公示停车场管理规定和停车收费标准和紧急联系电话；</p> <p>2 停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰；</p> <p>3 固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务；</p> <p>4 车辆进出发出入证，登记及时，记录完整；</p> <p>5 车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时</p> <p>6 机动、非机动车停放有序、无乱停乱放现象；</p> <p>7 停车场、库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导；</p> <p>8 发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。</p>	4	<p>一项不符合扣 0.5 分，一处不符合扣 0.2 分</p>		
<p>消防安全管理</p>	<p>1 制定消防安全制度，消防安全操作规程；</p> <p>2 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人；</p>	3	<p>一项不符合扣 0.5 分，一处不</p>		

	<p>3 消防应急广播正常, 随时可用。</p> <p>4 消防安全定期巡视检查, 消防安全隐患及时整改;</p> <p>5 定期开展消防安全宣传, 进行消防知识培训;</p> <p>6 消防演练每年不少于两次, 积极动员业主及使用人参与。</p>		符合扣 0.2 分	
五、环境管理服务		12		
	<p>1 制定符合项目特点的保洁服务方案;</p> <p>2 保洁人员配置合理, 责任区域明确;</p>	8	一项不符合扣 1 分, 一处不符合扣 0.2 分	
保洁服务	<p>3 制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准;</p> <p>4 垃圾实行分类管理, 工业废料及医疗垃圾等严格按照有关规定处理;</p> <p>5 保洁设施设备配置合理, 工具台账完善, 定期对保洁设施设备进行卫生消毒;</p> <p>6 管理区域内道路、绿地、停车场等公共场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物;</p>			<p>7 及时清理公共场地、道路的积雪、积水, 物业共用部位及共用设施设备保持清洁;</p> <p>8 防治鼠害、虫害等有计划, 有措施,</p>

					有记录。
绿化养护管理	1 绿化养护人员配置合理，责任区域明确；	4	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2 制定并落实绿化养护计划；				
	3 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善；				
	4 醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行挂牌管理；				
	5 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；				
	6 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象；				
	7 绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品；				
	8 室内租摆绿植定期养护、适时更换。				
六、创新、效益与业主评价		12			
服务创新	1 建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作的；	5	一项不符合扣1分		
	2 建立并运行服务质量管理控制系统，运用先进管理工具实施物业服务全过程管控；				

	<p>3 制定并实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放；</p> <p>4 根据本项目的特点和物业服务合同的约定，制定并实施符合公共活动需要的便捷高效的安全、保密和防干扰制度，最大限度地满足客户的需求；</p> <p>5 建立并推行新型商业模式，通过提供物业资产经营管理服务以及会议接待服务、后勤配套服务等方式，最大限度地实现客户的价值。</p>				
经营效益	<p>1 业主交费主动及时，收费率达 95% 以上；</p> <p>2 项目两个年度以上持续盈利，经营状况良好。</p>	2	一项不符合扣 1 分		
客户满意	<p>1 根据本项目的特点，针对业主、租户、使用人、访客等不同的客户群体分别制定并实施不同的服务、沟通和评价体系；</p> <p>2 每年至少开展一次客户满意率调查，调查覆盖率不低于 80%，具备条件的，可邀请第三方机构开展客户满意度测评；</p> <p>3 客户满意率应达 95% 以上，客户满意指数应达到 80 或比较满意程度以</p>	5	一项不符合扣 1 分		

	上;				
	4 满意率调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定;				
	5 调查和测评结果有书面报告并向客户公示, 调查和测评发现的问题持续改进, 改进结果向客户公示。				