

备案号 XXXX—XXXX

DB

四川省工程建设地方标准

P

DBJ51/TXXX—XXXX

四川省物业服务质量评价标准

Evaluation standard for property service quality

in Sichuan Province

(征求意见稿)

内部资料，注意保密

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

四川省住房和城乡建设厅 发布

四川省工程建设地方标准

四川省物业服务质量评价标准

Evaluation standard for property service quality in Sichuan Province

DBJ51/TXXX—XXXX

主 编 单 位：成都三泰联合物业管理师事务所
四川省房地产业协会
成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司

批 准 部 门：四川省住房和城乡建设厅

施 行 日 期：202X年XX月XX日

XXX

202X-XX-XX 成 都

前 言

本标准是根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达 2024 年四川省工程建设地方标准制订计划的通知》(川建标函〔2024〕3030 号)的要求,由成都三泰联合物业管理师事务所、四川省房地产业协会、成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司会同有关单位共同编制完成。

标准编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,参考有关国内先进标准,并在广泛征求意见的基础上结合四川省物业服务现状及实际需求,制定本标准。

本标准共 10 章,主要内容包括:总则、术语、评价原则、评价依据、评价分类、评价机构、评价人员、评价方法、评价内容、评价程序。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由成都三泰联合物业管理师事务所负责具体技术内容的解释。执行过程中,请各使用单位结合工作实践,总结经验,如有意见或建议,请寄送至成都三泰联合物业管理师事务所(地址:青羊区日月大道 1501 号万和中心 3 栋 806 号;邮编:610031;电话:028-86125310;邮箱:stlhsws@sina.com),以便今后修订时参考。

主编单位: 成都三泰联合物业管理师事务所
四川省房地产业协会
成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司

参编单位: 四川省城乡建设研究院
四川保利物业服务有限公司
成都欧菲物业服务有限公司
成都德商产投物业服务有限公司
绿城物业服务集团有限公司成都分公司

成都蜀信物业服务有限公司

成都心然物业顾问有限公司

德阳心连心物业管理有限公司

四川世邦名居物业服务有限公司

成都嘉善商务服务管理有限公司

参加单位： 四川天府社区建设研究中心

成都杰鑫资产管理有限公司

成都鑫源建筑与物管职业培训中心

成都中新怡安物业管理有限公司

成都航兴城市管理服务有限公司

主要起草人：

内部资料，注意保密

主要审查人：

目 次

| | |
|-----------------------------|----|
| 1 总 则 | 1 |
| 2 术 语 | 2 |
| 3 评价原则 | 3 |
| 4 评价依据 | 3 |
| 5 评价分类 | 4 |
| 6 评价机构 | 4 |
| 7 评价人员 | 5 |
| 8 评价方法 | 5 |
| 9 评价内容 | 6 |
| 10 评价程序 | 14 |
| 附录 A（资料性）公正性声明和保密承诺 | 18 |
| 附录 B（资料性）物业服务质量评价记录表 | 19 |
| 附录 C（资料性）不符合项汇总表 | 20 |
| 附录 D（资料性）物业项目服务质量评价报告（参考文本） | 21 |
| 附录 E（规范性）物业评价指标体系评分表 | 23 |
| 本标准用词说明 | 46 |
| 引用标准名录 | 47 |
| 附：条文说明 | 48 |

Contents

| | | |
|----|--|----|
| 1 | General Provisions | 1 |
| 2 | Terms | 2 |
| 3 | Evaluation Principles | 3 |
| 4 | Evaluation Basis | 3 |
| 5 | Evaluation Categories | 4 |
| 6 | Evaluation Institution | 4 |
| 7 | Evaluation Personnel | 5 |
| 8 | Evaluation Methods | 5 |
| 9 | Evaluation Contents | 6 |
| 10 | Evaluation Procedure | 14 |
| | Appendix 1 Property Project Service Resource Evaluation Form | 18 |
| | Appendix 2 Property Project Service Process Evaluation Form | 19 |
| | Appendix 3 Property Project Service Outcome Evaluation Form | 20 |
| | Appendix 4 Property Project Service Quality Evaluation Report(Reference Text)..... | 21 |
| | Appendix 5 Property Project Service Quality Evaluation Report(Reference Text)..... | 23 |
| | Explanation of Terminology Used in This Standard | 46 |
| | List of Cited Standards | 47 |
| | Appendix With Explanatory notes | 48 |

1 总 则

1.0.1 为深入贯彻中央城市工作会议精神，全面落实全国住房城乡建设工作会议部署，坚持以人民为中心，锚定高质量发展目标任务，大力实施物业服务质量提升行动，推动建立和完善质价相符的物业服务市场机制，结合四川省实际情况，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于四川省行政区域内物业服务评价活动。

1.0.3 四川省物业项目服务质量评价除应符合本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准的规定。

内部资料，注意保密

2 术 语

2.0.1 物业管理项目 property management project

实施物业管理的一个特定的物业服务区域，包括住宅小区、写字楼宇、商业大厦、工业园区等类型的物业服务区域。

2.0.2 服务质量 service quality

物业服务人提供的服务在功能、效率、态度等方面，能够满足规定、约定以及业主与物业使用人需求的特性的程度。

2.0.3 服务质量特性 service quality characteristic

与物业服务要求有关的，服务客体的固有特性。

2.0.4 服务资源 service resources

支撑物业服务有效开展所需要的人、财、物等要素的总称。

2.0.5 服务过程 service process

为满足相关要求，对物业服务各个方面策划、组织实施、质量控制、改进服务的各项活动。

2.0.6 服务结果 service result

服务过程的输出。

2.0.7 服务评价 service evaluation

对物业服务满足规定、约定要求以及业主与物业使用人需求的特性程度的系统性评估，包括服务提供方物业服务人开展的服务评价、服务接受方业主（业主委员会/物业管理委员会）开展的服务评价和独立于物业服务人和业主（业主委员会/物业管理委员会）之外的第三方开展的评价。

3 评价原则

3.0.1 目的性原则

应根据评价目的选择能反映评价项目服务要素和服务质量特性状况的关键信息。

3.0.2 全面性原则

选取评价指标和内容时，应全面准确反映业主、物业使用人对服务的需求。

3.0.3 客观性原则

评价实施方及评价人员应秉持公正立场，按照客观事实对物业服务质量进行评价。不应受任何组织和个人干预，且作出不真实的评价。

3.0.4 效率性原则

评价内容应实用，评价方法应可行。相关信息要素应可采集、可评价，便于操作，且有利于评价工作的时间周期合理性和实施成本合理性。

内部资料，注意保密

4 评价依据

4.0.1 应根据评价活动的目的、类型、范围选择和确定评价依据。

4.0.2 评价依据可包括以下内容：

——物业服务合同，包括前期物业管理阶段提供建设单位与物业服务人签订的前期物业服务合同，在业主委托服务阶段提供业主、业主大会/业主委员会与物业服务人签订的物业服务合同；

——物业管理方面的法律法规、规章和规范性文件；

——物业管理方面的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准；

——管理规约、业主大会议事规则及业主大会决定。包括业主大会通过的装饰装修管理规定、车辆停放管理规定等；

——物业服务人公开承诺的服务内容及标准；

——法律法规规定的其他依据。

5 评价分类

5.0.1 按委托方的评价目的可分为符合性评价和水平性评价。

1 符合性评价。用于评价服务开展情况与规定的和约定的服务要求的符合性程度。

2 水平性评价。用于按照委托方要求的评价标准，综合评价服务开展的得分情况和等级，可使用于与其它被评价对象的比较。

5.0.2 按委托方的类型可分为物业服务人委托评价、业主方委托评价和其它主体委托评价。

1 物业服务人委托评价为物业服务人委托评价机构开展服务质量评价工作并出具评价报告。

2 业主方委托评价为业主、建设单位、业主委员会/物业管理委员会等委托评价机构开展服务质量评价工作并出具评价报告。

3 其它主体委托评价为政府部门、司法机关和具有公共管理职能的社会团体等委托评价机构开展服务质量评价工作并出具评价报告。

5.0.3 按委托评价的内容可分为综合评价和专项评价。

1 综合评价。对物业服务合同的总体内容进行的全面系统评价，并出具评价报告。

2 专项评价。对物业服务合同的部分内容进行专项评价，并出具评价报告。

6 评价机构

6.0.1 评价机构应具有独立法人资格，信用良好，具备相应评价能力。

6.0.2 评价机构应有经营场所，具备相应的办公条件，并配置专职评价人员。

6.0.3 评价机构应配置评价活动所需的相关工具和仪器。相关工具和仪器应建立台账，并按照相关规定开展检定或校准。

6.0.4 评价机构宜建立和运行管理平台系统。

7 评价人员

7.0.1 评价人员应包括评价组长、评价人、报告审核人、报告批准人等。

7.0.2 评价人员应遵纪守法、公正廉洁、坚持原则、实事求是、客观公正，保持评价的独立性，回避与自己、亲属及其他有利害关系人有关的评价活动。

7.0.3 评价人员应熟悉物业服务相关法律法规政策，具备物业服务专业知识，胜任评价工作。

7.0.4 评价人员应有不少于 5 年的物业服务行业从业或科研教学工作经历，宜具有专科及以上学历，中级以上职称，评价组组长还应具有组织协调、文字表达和现场把控能力，并承担相应责任。

7.0.5 评价人员应妥善保管评价过程中的文件资料和信息（包括评价报告），未经相关方的书面许可，严禁擅自公开或泄漏；严禁冒用他人的名义进行评价。

7.0.6 评价人员开展评价时应提供相关履行工作职责的承诺书，并承担相应责任。

8 评价方法

8.0.1 关键过程评价法

抓取物业服务的时序过程关键点，评价过程关键点质量的落实情况，得出评价结论。

8.0.2 关键要素评价法

在评价过程中，对关键服务要素的管理水平，对照评价内容，进行符合性评价，得出评价结论。

8.0.3 综合评价法

评价人员应通过询问、查询资料、现场观察等方式发现相关的数据和事实，并与相应的评价依据做出符合性判断，对于符合项可简要记录事实要素，对于不符合项，应详细记录，并做反馈。严重不符合项、一般不符合项和轻微不符合项的分类按表 1：

表 1

| 序号 | 不符合项类型 | 判断规则 |
|----|--------|--|
| 1 | 严重不符合项 | 不符合事实为该项内容的全面性和系统性不足，或局部性严重不足，可能导致的危害性大，可能导致安全责任事故、合同重大违约、重大投诉和舆情事件等 |
| 2 | 一般不符合项 | 不符合事实为该项内容的局部性不足，可能导致的危害性一般，可能导致合同违约、投诉等 |
| 3 | 轻微不符合项 | 不符合事实为非系统性、偶发性、零碎性，可能导致的危害性小，整改难度小，可快速整改关闭 |

9 评价内容

9.1 符合类评价

9.1.1 评价机构应按照委托人的需求和要求，确定评价的目标、工作范围、适用的评价依据，并经委托人确认。

1 合同履行评价的评价内容和依据主要为：

——（前期）物业服务合同等相关约定；

——物业服务人公开承诺的服务内容及标准；

——在双方合同的相关条款和内容约定不清时，可采用适用的国家强制性标准、国家推荐性标准、行业标准、地方标准等作为补充依据。

2 法律法规政策履职评价的评价内容和依据主要为：

——适用的法律、行政法规和地方性法规；

——适用的规章、规范性文件和政策文件。

9.1.2 评价机构应根据委托人确定的评价依据，识别涉及的相关条款和内容，确定相关评价指标和评价内容，编制评价工作记录表。

9.1.3 评价机构经委托人确认，可增加额外的加分项和减分项，并在总体符合度指数计算时应用。加分项和减分项见表 2：

表 2

| 类别 | 事 项 | 加减分值 | 备注 |
|-----|--|--|----|
| 加分项 | 物业服务企业的信用等级为按规定属于应激励的 | AAA 级加 5 分；AA 级加 3 分 | |
| | 项目负责人的信用等级为按规定属于应激励的 | AAA 级加 3 分；AA 级加 2 分 | |
| | 项目或项目从业人员获得各级党委、政府以及其他国家机关，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织、物业行业组织表彰、表扬或肯定性通报的，以正式文件或证书为准 | 按国家、省、市、县（市、区）、街道/社区五级，分别加 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分 | |
| | 其他依据物业服务管理活动相关法律、行政法规、地方法规、规章、规范性文件和政策文件可奖励的行为 | 加 1-2 分 | |
| 减分项 | 物业服务企业的信用等级为按规定属于应惩戒的 | C 级减 3 分 D 级减 5 分 | |
| | 项目负责人的信用等级为按规定属于应惩戒的 | C 级减 2 分 D 级减 3 分 | |
| | 一年内的行政机关行政处罚或其他行政处理 | 一次减 3 分 | |
| | 一年内经司法机关、仲裁机构作出该项目在物业服务活动中承担主要责任或全部责任的判决书或裁决书生效的 | 一次减 3 分 | |
| | 一年内发生经司法机关或行政机关确认由该项目负主要责任或全部责任发生的特别重大事故、重大事故、较大事故、一般事故，以及发生性质 | 依次分别减 5 分、4 分、3 分、2 分、 | |

| | | | |
|--|---|---------|--|
| | 恶劣、危害严重、社会影响大的其它安全责任事故的 | 1分 | |
| | 其他违反物业服务管理活动相关法律、行政法规、地方法规、规章、规范性文件和政策文件的行为 | 减 1-3 分 | |

9.1.4 评价规则

1 对依据评价指标和内容确定的评价项，评价人员可采用评分制进行评价，具体按表 3:

表 3

| 评价项 (依据评价指标和 内容确定) | 评价级别 | | | | | |
|--------------------------|--|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 不涉及 |
| 要求内容 实施的完整性 | 要求内容没有实施，可直接评价为“1”；虽要求内容全部或部分实施，但各类不符合项的数量超过评价要求 | 要求内容部分实施，或虽全部实施但各类不符合项的数量超过评价要求 | 要求内容全部实施、无漏项 | 要求内容全部实施、无漏项 | 要求内容全部实施、无漏项 | 要求内容不涉及，可不评价，做好相应的情况说明 |
| 不符合项的 性质和数量 | 严重不符合项，1 或 多项 | 严重不符合项：不超过 1 个 | 严重不符合项：无 | 严重不符合项：无 | 严重不符合项：无 | |
| | 一般不符合项，1 或 多项 | 一般不符合项： | 一般不符合项： | 一般不符合项：无 | 一般不符合项： | |

| | | | | | | |
|--|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|--|
| | 多项 | 3个(含)以内 | 1个(含)以内 | | 无 | |
| | 轻微不符合项, 1或多项 | 轻微不符合项: 7个(含)以内 | 轻微不符合项: 5个(含)以内 | 轻微不符合项: 3个(含)以内 | 轻微不符合项: 无 | |

2 总体符合率计算

物业服务质量评价应按照物业管理项目的涉及项, 对照表 2 进行逐一评分, 并按公式 (1) 计算总体符合率。

$$R = (m/M) \times 100 \cdots \cdots (1)$$

式中:

R——总体符合率;

m——评分为 4 及以上的符合评价项的数量;

M——评价涉及的评价项的总数量。

3 总体符合度指数计算

物业服务质量评价应按照物业管理项目的涉及项, 对照表 2 进行逐一评分。将涉及项得分通过公式 (2) 转换成百分制的评价总得分。

$$S = \frac{\sum_{i=1}^m Q_i}{\sum_{i=1}^m F_i} \times 100 + A - B \cdots \cdots (2)$$

式中:

S——评价总得分; m——涉及项数;

Q_i——涉及项实际得分; F_i——涉及项理论总分;

A——加分项 (可选), 不超过 10 分; B——扣分项 (可选), 不超过 10 分。

4 评价结论

根据物业服务质量评价总得分, 物业服务质量符合性可划分为 3 个等级。物业服务质量符合性等级划分从高到低依次为符合、基本符合、不符合。等级划分见表 4。

表 4 物业服务质量符合性等级

| 评定等级 | 总体符合度指数 (S) | 总体符合率 (R) | 严重不符合项 |
|------|---------------------------|---------------|---------|
| | 总体符合度指数、总体符合率、严重不符合三项均应达成 | | |
| 符合 | $S \geq 80$ | $R \geq 80\%$ | 0 |
| 基本符合 | $S \geq 70$ | $R \geq 70\%$ | 不超过 1 项 |
| 不符合 | $70 > S$ | / | / |

内部资料，注意保密

9.2 水平类评价

9.2.1 对水平类评价，评价可依据评价指标体系实施，通过定量评分，并确定相应的等级。

9.2.2 物业服务人、建设单位、业主、业主委员会/物业管理委员会、政府主管部门等可通过水平类评价，对标评价指标体系来全面系统识别改进项，并组织实施物业服务质量提升活动。

9.2.3 物业服务质量评价指标体系可由履职履约、物业运维质量、客户感受质量等一级指标构成。物业服务质量评价指标体系见表 5。

表 5 物业服务评价指标体系

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 |
|--------------|------------------|---------------|
| 履职履约（200分） | 服务组织（110） | 服务主体（10） |
| | | 服务合同履行管理（30） |
| | | 证照管理（10） |
| | | 规章制度（10） |
| | | 维修资金和公共收益（30） |
| | | 服务公开和信息公示（20） |
| | 服务人员（60） | 人员配置（20） |
| | | 持证上岗（20） |
| | | 教育培训（20） |
| | 服务设施（30） | 配置（15） |
| 管理（15） | | |
| 物业运维质量（500分） | 综合服务（50） | 安全生产管理（40） |
| | | 外包服务管理（5） |
| | | 档案管理（5） |
| | 客户服务（50） | 交付和入住（10） |
| | | 客户接待（5） |
| | | 客户沟通（10） |
| | | 租户管理（5） |
| | | 宠物管理（5） |
| | | 物业服务收费（15） |
| | 建筑及附属设施设备管理（300） | 承接查验（30） |
| | | 共有部位和设施管理（30） |
| | | 供配电系统（40） |
| | | 消防系统（50） |
| | | 电梯系统（30） |
| | | 空调与通风（30） |

| | | |
|---------------|------------------|--------------------------------------|
| | | 智能化系统（30） |
| | | 给排水系统（30） |
| | | 装饰装修（30） |
| | 秩序维护管理（50） | 安全防范（20） |
| | | 停车秩序（15） |
| | | 消防安全（15） |
| | 环境卫生服务（50） | 卫生保洁（20） |
| | | 绿化养护（20） |
| | | 消杀管理（10） |
| 客户感受质量（300分） | 客户满意度（50） | 制度和流程（10） |
| | | 测评、分析和改进（40） |
| | 投诉（50） | 制度和流程（20） |
| | | 投诉处理、分析和改进（有效处理率、数量、性质及趋势）（30） |
| | 报事报修（50） | 制度和流程（10） |
| | | 响应快速性（20） |
| | | 及时关闭率（20） |
| | 服务人员（50） | 服务形象和礼仪（25） |
| | | 服务意识和态度（25） |
| | 设施和环境（50） | 业主可视面清洁度（15） |
| | | 绿化景观展示效果（15） |
| | | 可接触设施设备安全性和舒适度（20） |
| 社区文化氛围和活动（50） | 活动策划和计划（20） | |
| | 实施、评估和改进（30） | |
| 加分项（300分） | 党建引领（40） | 党组织（10） |
| | | 党员数量（10） |
| | | 党建活动（20） |
| | 绿色运营（30） | 环境保护活动（15） |
| | | 资源能源管理（15） |
| | 智慧服务（30） | 智慧物业管理平台（10） |
| | | 智慧服务场景（20） |
| | 物业服务+生活服务（50） | 养老（10） |
| | | 托幼（10） |
| | | 家政（10） |
| | | 房屋经纪（10） |
| | | 其它（10） |
| | 社会影响和外部正向评价（150） | 物业服务企业信用等级 |
| | | 项目负责人信息等级 |
| | | 各级党委、政府以及其他国家机关，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组 |

| | | |
|--------------------|-------------|------------------------|
| | | 织表彰、表扬或肯定性通报 |
| 扣分项 (累计不超过 500) | 社会影响和外部负面评价 | 住建部门、街道办事处、居民委员会、公安派出所 |
| | | 12345 投诉、媒体和网络舆情 |
| | | 物业服务企业信用等级 |
| | | 项目负责人信息等级 |
| | | 行政处罚、司法和仲裁 |
| | | 安全责任事故 |

9.2.4 取值规则

评价指标体系的各项指标，根据内容重要程度的不同设置不同指标分值，满分应为 1000 分。指标体系的具体指标说明及取值规则见附录 D。

9.2.5 评价结果及等级评定

1 结果计算

物业服务质量评价应按照物业管理项目的涉及项，对照评价指标体系进行逐一评分。将涉及项得分通过公式 (3) 转换成千分制的评价总得分。

$$S = \frac{\sum_{i=1}^m Q_i}{\sum_{i=1}^m F_i} \times 1000 + A - B \dots\dots\dots (3)$$

式中：

S——评价总得分； m——涉及项数；

Q_i——涉及项实际得分； F_i——涉及项理论总分。

A——加分项（可选）； B——扣分项（可选）。

2 等级评定

根据物业服务质量评价总得分，物业服务质量评定可划分为 5 个等级。物业服务质量等级划分从高到低依次为 AAA、AA、A、B、C。等级划分见表 6。

表 6 物业服务质量等级划分

| 评定等级 | 物业服务质量评价总得分 (S) |
|------|--------------------|
| AAA | $S \geq 900$ |
| AA | $900 > S \geq 800$ |
| A | $800 > S \geq 700$ |
| B | $700 > S \geq 600$ |
| C | $600 > S$ |

10 评价程序

10.1 评价流程

10.1.1 物业服务质量评价工作流程应包括接受委托、工作组组建、现场踏勘、确定评价方案、首次会议、评价实施、末次会议、形成评价报告、报告存档等环节。

10.1.2 物业服务质量评价的工作流程见图 1。

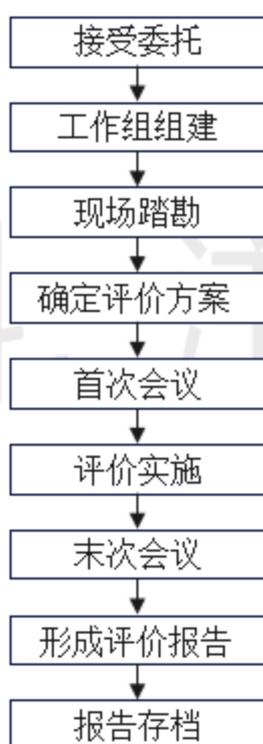


图 1

10.2 接受委托

10.2.1 委托方与评价机构应签订委托服务合同，合同双方责权利清晰。

10.2.2 委托方与评价机构应明确以下内容：

- 评价类型；
- 工作目标；
- 工作范围；
- 工作职责；
- 重点事项；
- 注意事项；
- 时间节点等。

10.3 工作组组建

10.3.1 评价活动应成立评价工作组，明确职责、分工及保密要求等，并应根据评价类型、工作量及复杂程度确定工作组人员的专业类型和人数。

10.3.2 对评价工作组人员应进行培训，包括评价标准、评价方法及应用、沟通与反馈技巧等。

10.3.3 应配备必要的测量设备、工具、试验用品以及评价记录表等。

10.4 现场踏勘

10.4.1 评价工作组应开展现场踏勘，全面系统调研相关信息，以做好评价方案和工作计划。

10.4.2 现场踏勘宜包括下列主要工作：

- 物业服务企业的信用等级、项目负责人的信用等级；
- 物业管理项目的地理位置、四至、辖区街道办事处、居民委员会、公安派出所等；
- 物业管理项目的业态、建筑面积、房屋类型、户数、车位数等基础数据；
- 调阅物业管理项目的主要建筑竣工图、设施设备系统图、隐蔽工程记录、历次重大维修与改造技术资料等；
- 物业管理项目的交付时间、交付率、入住率、重要的历史事件等；
- 物业管理项目的物业费、车位服务费、停车费等收费价格信息；
- 物业管理项目的安全事故发生情况、12345 投诉、行政机关行政处罚或其他行政处理，以及司法机关、仲裁机构做出生效判决或裁决书；
- 物业管理项目的管理和服务的重点、难点、亮点情况等；

——物业管理项目的物业服务合同情况，服务人员配置情况，包括外包服务方、专业供应商等。

10.5 确定评价方案

10.5.1 评价机构应依据委托的评价类型和要求识别适用的评价依据。

10.5.2 评价机构应制定评价方案，内容包括：评价目的、范围，评价工作组信息，选取评价指标及评价内容，评价信息收集方法，评价方法和评价方式，评价实施计划，评价结果应用和评价结果公布范围等。

10.5.3 评价方案应报委托方书面确认后，作为评价工作的基础文件。

10.6 首次会议

10.6.1 首次会议由评价工作组组长主持，参会人员应包括评价组成员，物业管理项目负责人，评价工作相关的各级管理者以及相关人員，根据评价工作需求还可以邀请街道办事处、居民委员会、公安派出所、业主委员会/物业管理委员会、业主代表等相关人員。

10.6.2 会议内容应包括宣讲评价目的和评价方案，需物业管理项目工作人员配合工作事项，说明可能造成评价工作提前终止的情况，确认末次会议的时间、参会人员等信息。

10.7 评价实施

10.7.1 评价应采用下列方法：

- 查阅资料，查阅管理制度、管理服务档案、现场工作记录等资料；
- 查看现场，实地观察服务环境、服务过程及与客户互动等情况；
- 客户访谈，对客户访谈，了解客户服务感知体验等；
- 数据分析、抽样测量、过程再现、试验测试或实施痕迹检查等其他方法。

10.7.2 评价机构应建立健全安全管理制度，配置必要的劳动保护工具和设备。

10.7.3 评价人员应落实自身的安全管理要求，并不得在评价工作中因自身行为或错误指导而危及项目的设施设备安全、业主和物业使用人的人身财产安全和物业服务人员的作业安全。

10.8 末次会议

10.8.1 末次参加会议人员应与首次会议相同，由评价组组长主持。

10.8.2 会议内容应包括介绍评价过程，通报评价结论。被评价单位对评价结论有异议的，进行复核、澄清和说明。

10.9 形成评价报告

10.9.1 评价报告应真实、客观、全面。评价报告中的结论性意见应建立在收集资料和数据基础上。应客观描述事实，不得有虚假内容、误导性描述或者重大遗漏。

10.9.2 评价组织应建立评价复核机制。对现场评价的结论、评价资料、记录、流程等进行复核。从事复核的人员，应熟悉物业服务领域的知识，评价人员不可参与同一项目的复核工作。对于复核发现的问题，应及时与评价组组长沟通，并得到确认。针对复核中存在的问题，必要时复核人员应返回被评价项目进行复核，形成复核结论。

10.9.3 评价报告应有评价人员签字，并加盖评价机构公章，《物业服务质量评价报告》相关内容参见附录 B。

10.9.4 评价报告应在物业服务区域显著位置公示不少于 15 日。

10.9.5 评价报告应包括下列内容：

- 物业管理项目概况；
- 评价的目的、依据、范围和内容；
- 现场评价检查的情况；
- 结论与建议；
- 附件。

10.10 报告存档

10.10.1 评价机构应建立资料管理制度，配备专兼职的资料管理人员。

10.10.2 评价机构宜设立专门的存档资料档案场所，具备防火、防盗、防潮、防高温、防鼠、防虫、防光、防污染等设施，保持清洁整齐，不得存放与存档资料无关的物品，不得在附近存放易燃、易爆物品。

10.10.3 存档材料应包括评价过程中形成的所有纸质材料和电子资料，应客观、正确、

完整、全面地反映评价项目的整个过程。

10.10.4 对已存档的案卷应按年度、类别顺序进行排序编号，编制卷内目录、检索卡片及其他检索工具，存档资料宜采用计算机管理。

10.10.5 存档纸质材料应使用打印稿，或采用蓝黑或碳素墨水书写稿，字体应整齐、清晰、规范，不得采用圆珠笔、铅笔书写件和热敏纸传真件、色带打印件存档。

10.10.6 涉及被评价方商业机密和个人隐私的案卷应列为密卷，在存档时应在存档资料封面右上角加盖密件章。涉及重大事项的绝密案卷应单独编号存放或遵照有关规定处理。

内部资料，注意保密

附录 A

(资料性)

公正性声明和保密承诺

公正性声明和保密承诺

我作为_____（评价机构名称）委派的本次评价活动的评价组人员，
于_____年_____月_____日至_____年_____月_____日对_____（项目名称）物
业服务质量实施现场评价。

基于公正性及保密原则，我郑重声明如下：

一、本人将严格遵守职业行为规范，在执行评价活动中不收取受评价方的礼品、礼金、
有价证券和珠宝首饰等，也不参加受评价方安排的娱乐活动和宴请，不报销与本次评
价活动无关的票据。

二、本人与受评价方无直接利益冲突关系，未发生过行业竞争行为，无经济利益方面
的关系。

三、在评价过程中，本人坚持独立、客观、公正的原则，按照评价方案，描述评价过
程，形成评价结论，评价报告中的所述内容是真实的、准确的。

四、评价组成员主要采取随机抽样方法，抽取具有代表性的样本，但任何抽样均有风
险；评价结论以被评价项目提供的真实可靠的相关资料为基础，评价报告是评价组成员基
于被评价单位对问题的确认，专业分析后形成的统一意见。

五、本人承诺对评价中接触到的一切有关服务组织的机密信息和评价情况，未经服务
组织书面许可，不向第三方泄露，但法律法规另有要求，或者需要履行法律责任的除外。

本人做出上述声明，情况真实，无任何隐瞒，如有问题，本人愿承担相应责任。

声明人评价组成员（签名）：

| 姓名 | 评价内容 | 签名 |
|----|------|----|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

附 录 B

(资料性)

物业服务质量评价记录表

物业服务质量评价记录表见表 B.1。

表 B.1 物业服务质量评价记录表

| | | | |
|-------|-------|-------------------|--|
| 评价人员 | | 被评价单位陪同人员 | |
| 评价依据 | | | |
| 评价结果 | 综述 | 综合叙述，提出总结或扼要的重点描述 | |
| | 结论 | | |
| 改进建议 | | | |
| 评价组成员 | 签名、日期 | | |
| 复核人 | 签名、日期 | | |
| 评价组组长 | 签名、日期 | | |
| 附件 | | | |

附 录 D

(资料性)

物业服务质量评价报告

物业服务质量评价报告

(参考文本)

(封面)

编号:

四川省_____市_____ (物业名称)_____项目

物业服务质量评价报告

内部资料，注意保密

评价组织名称

年 月 日

评价报告

一、项目概况

二、评价目的

三、评价依据

相关法律法规（明细）；

物业服务合同；

管理规约（或临时管理规约）、业主大会议事规则；

物业服务合同双方约定的其他服务标准（具体说明）。

四、评价方法

现场评价时信息收集方法包括：

文件评审法。通过查阅文件、报告、记录等资料获取客观信息；

面谈法。通过与项目负责人、业主委员会/物业管理委员会主任、物业服务人员等相关人员进行直接交谈获取客观信息；

观察法。通过现场巡视，观察服务人员的作业情况以及服务结果获取客观信息；

问卷法。通过设计、发放问卷获取客观信息，如顾客意见调查；

测试法。通过现场试验获取客观信息，如电梯应急电话、消防泵点动、烟感报警处置。

五、评价过程

评价的时间、地点、参加人员，评价范围，评价的简要过程。

六、评价结论

对分项评价情况，分项指标完成情况进行汇总，形成总体结论。

七、改进建议（需要时）

附录 E

(规范性)

物业评价指标体系评分表

物业评价指标体系评分表见表 E.1。

表 E.1 物业评价指标体系评分表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价内容 | 评价方法 | 评分说明 |
|---------------|---------------|------------------|---|-----------------------------|--|
| 履职履约 (20分) | 服务组织 (110) | 服务主体 (10) | 物业服务人是物业服务企业的,企业应具有有效的营业执照。 | 查验物业服务企业的营业执照或其他管理人相关证照。 | 1. 物业服务企业营业执照、其他管理人相关证照名称与物业服务合同的服务提供方不一致或经营范围不包括物业服务。扣10分,并终止评价活动; 2. 营业执照或者证照不在有效期内,扣10分。 |
| | | | 物业服务人是其他管理人的,其他管理人应取得相关合法手续。 | | |
| | | 服务合同履行管理 (30) | 签订有效的物业服务合同(10) | 查阅合同(原件或复印件),重点检查合同的有效期、真实性 | 1. 不能提供合同或不在有效期(不定期合同除外)的扣10分,并终止评价活动; 2. 合同不在有效期,经与合同双方主体确认属于不定期合同的,扣5分。 |
| | | | 依法向政府有关部门办理备案或抄送手续。(10) 注:具体按照物业管理项目所在地的要求执行 | 查阅原件或复印件 | 不能提供相关文件,扣10分。 |
| | | | 建立合同履行管理机制,每年不低于一次对合同约定的履行情况开展自查和纠正(10) | 查阅记录,抽查验证合同相关条款的履行情况 | 对于履约管理机制,有效建立并运行的,得10分;建立但运行有效性不足的,得5分,未建立的得0分 |
| | | 证照管理 (10) | 对于项目的各项经营、管理和服务活动所需证照,按规定办理 | 查阅证照台账,查阅原件或复印件 | 每发现缺一个相关证照,扣2分,扣完为止 |
| | | 规章制度 (10) | 物业管理项目所在的物业服务人制定满足项目运营管理的基本制度,包括行政管理、财务管理、人力资源管 | 查阅制度文件,重点检查制度 | 有相关文件,依据完整性和有效性,满分10分,每发现缺少一类制度扣3分 |

| | | | | |
|--------------|-------------------|--|--------------------|--|
| | | 理、安全生产管理、运营管理、质量管理、智慧化管理等制度 | 文件内容与实际运行相符程度 | ，虽有制度但完整性和有效性不足的，扣1分，扣完为止；无相关文件，得0分 |
| | 维修资金和公共收益 (30) | 协助业主、业主委员会办理维修资金事宜的，按规定规范操作，不得侵占业主利益 利用共用部位、共用设施设备经营，应有业主委托，经营活动规范，每半年公布一次收支情况，不得侵占业主利益。 | 查阅文件、记录 现场查看 | 每发现一个严重不符合项扣10分，一个一般不符合项扣3分，一个轻微不符合项扣1分，扣完为止 |
| | 服务公开和信息公示 (20) | 依据《四川省物业管理条例》在物业服务区域显著位置，真实公开服务信息并及时更新。公开信息包括： 一公示物业服务人的营业执照(执业证照)、投诉电话及物业服务人和项目负责人的信用信息； 一公示物业服务内容和质量要求，收费项目、标准和方式，合同履行情况； 一公示电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修保养单位名称、联系方式、维修保养记录以及安全运行状况； 一公示供水二次加压调节水箱清洗记录及水箱水质检测报告； 一公示业主共有部分的经营收益收支情况和建筑物及其附属设施的维修资金使用情况； 一公示物业服务用房使用情况； 一实施酬金制收费的，公布物业服务资金收支情况； 一法律、法规规定和物业服务合同约定其他应当公示的信息。 | 查看现场 信息公开情况 | 依据符合程度，每缺少一项扣4分，虽该项公示但符合度有不足的，每一项扣2分，扣完为止；无公示的，得0分 |
| 服务人员 (60) | 人员配置 (20) | 物业管理项目根据物业服务约定，设置明确的组织架构、配置相应的岗位人员，并与合同约定相符 | 查阅组织架构、岗位人员清单等相关文件 | 有相关文件，依据符合程度，满分20分，每与合同约定不符合，一项扣3分，扣完为止； |
| | 持证上岗 (20) | 物业管理项目负责人具备与岗位要求匹配的专业能力，并取得注 | 查阅证书(原件 | 有相关有效证书，得5分；无相关证书或不在 |

| | | | | | |
|-------------|----------|------------|--|----------------------------|--|
| | | | 册物业管理师、三级及以上物业管理师或项目负责人专业技能培训合格证等（5） | 或复印件),并核验证书有效期 | 有效期内,得0分 |
| | | | 物业管理项目的专业技术人员按照国家相关法律法规的要求持有相关证件（15） ①特种设备安全管理A证：至少1证；②建筑消防设施操作员（有联动控制设备的要求中级/四级及以上级别证书）：至少6证；③高压、低压电工作业证：各至少1证（如高压值班室有专人值班的,则至少3证）；④制冷与空调设备运行操作作业、锅炉作业G证等。 注：证件的种类和数量根据管理需要确定 | 查阅原件或复印件,核验证件类型准确性及有效期 | 依据符合程度,满分15分,每缺少一证扣3分,扣完为止 |
| | | 教育培训（20） | 项目根据有关规定和实际需求,制定培训计划、实施培训并记录,包括新员工培训、在岗培训、安全生产管理、消防培训、服务意识和技能培训等 | 查阅培训计划和实施记录 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |
| | 服务设施（30） | 配置（15） | 物业管理项目配置满足服务需求的服务设施设备（如办公、安全、保洁、绿化、维修等） | 查看现场,重点查看办公室、休息室、工具间、值班岗亭等 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |
| | | 管理（15） | 管理规范,定期保养和维修,满足使用功能需求 | 查看制度、记录;查看现场,抽查试用 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |
| 物业运维质量（50分） | 综合服务（50） | 安全生产管理（40） | （1）制定《安全生产管理制度》（包括：安全生产资金投入、劳动防护用品配备和管理、安全生产例会、安全生产宣传教育和培训、风险分级管控、隐患排查治理、安全设施和设备管理、作业安全管理、安全生产检查、应急预案管理、安全生产档案管理、 | 查看制度、记录;查看现场 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>发包（出租）管理、生产安全事故报告和应急救援等制度）；</p> <p>（2）落实全员安全生产责任制，明确从主要负责人到一线从业人员安全生产责任制，明确各岗位的责任人员、责任范围和考核奖惩标准等内容</p> | |
| | | <p>设置安全生产管理机构或者配备专（兼）职安全生产管理人员，其履行安全生产管理职责工作记录完整</p> | |
| | | <p>建立安全风险分级管控和事故隐患排查治理双重预防机制：</p> <p>（1）定期开展安全生产风险评估和危险源辨识，并采取相应分级管控措施；</p> <p>（2）定期对物业服务区域内的通行道路、公共绿化、消防设施、水电气管网设施以及封闭、半封闭空间等物业共用部位、共用设施设备进行生产安全事故隐患排查（包括：高空坠物、防火安全、防汛、电梯安全、用电用气等专项事故隐患排查治理），并采取措施对事故隐患进行整治或者及时向业主、业主委员会、水电气专业经营单位、街道办事处、有关行政主管部门报告并协助处理</p> | |
| | | <p>（1）建立《劳动保护用品管理使用台账》；</p> <p>（2）绝缘工器具、绝缘手套、绝缘靴、绝缘垫配置有效（定期检验有效）；</p> <p>（3）防坠落（高处作业）安全绳、安全带配置有效（安全带应配置全身防护安全带——五点式安全带）；</p> <p>（4）按规范应配置的防砸、降噪、绝缘、防静电、耐酸碱、耐油、防滑鞋等劳动保护用品等</p> | |
| | | <p>重点区域（包括：各设备房、有限空间等）设置风险告知卡，存在较大危险因素的场所和有关设施、设备及其周边，设置标准、</p> | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>明显的安全警示标志</p> <p>危险作业管理：</p> <p>（1）建立《危险作业管理制度》 （危险作业主要包括：有限空间作业、高处作业、动火作业、动土作业、临时用电作业、设施设备检修作业、高温作业、大件物品搬运作业等）；</p> <p>（2）严格执行作业前内部审批程序、现场作业条件确认检查（风险辨识、隐患排查、风险管控措施落实）、安全技术交底及风险告知（培训安全作业规定、作业方案、应急处置方案等）、防护用品和应急救援装备配置齐全，作业中监护管理有效等管理制度</p> <p>作业现场安全管理：</p> <p>（1）对可能引起人身伤害的坑、洞、井、沟、池及临边区域等设置符合相关技术标准的盖板或者护栏等；</p> <p>（2）合理堆放材料、器材、设备、废料等物品，不得妨碍操作、通行和装卸，并在现场及周边设置警示标志或打围等；</p> <p>（3）作业现场应采取设置警示标志、打围等安全防护措施</p> <p>通过多种形式开展经常性的安全用火、用电、用气，以及电梯使用安全、防高空坠物、电动车、电动自行车规范停放充电等方面安全知识宣传，及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项</p> <p>根据安全生产风险识别情况和《四川省物业企业安全责任清单（2.0版）参考模板》（川建质安发〔2021〕306号），编制企业的四大责任清单（包含：《企业安全生产主体责任清单》《重点岗位安全生产责任清单》《安全生产风险管控清单》《应急处置责任清单》）</p> <p>依据现行国家标准《生产经营单</p> | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|------|-----------|--|------------------------------------|---|
| | | <p>位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639-2020 编制生产安全事故应急预案（包括：风险评估、应急资源调查、综合预案、专项预案、现场处置方案等内容）</p> <p>结合项目实际，采取多种类型的应急预案演练（实战演练、桌面演练、检验性演练、示范性演练等），每年至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练（包括：消防、电梯事故、防汛防涝等专项应急预案演练），每半年至少组织一次现场处置方案演练</p> | | |
| | 外包服务管理（5） | <p>物业管理项目所在的物业服务企业应建立专业供应商管理制度，包括专业供应商准入、合同管理、绩效管理、质量管理、风险管理、评价改进等</p> | <p>查阅专业供应商管理的相关文件</p> | <p>每发现一个严重不符合项扣 10 分，一个一般不符合项扣 3 分，一个轻微不符合项扣 1 分，扣完为止</p> |
| | | <p>物业管理项目根据专业供应商管理制度，定期对专业供应商进行评价</p> | <p>查阅每个专业供应商至少 1 份评价记录</p> | |
| | 档案管理（5） | <p>物业管理项目建立档案管理标准，明确专人负责、分类收集、归档整理等的要求</p> | <p>查阅相关标准，重点检查标准内容完善适用，与实际运行相符</p> | <p>每发现一个严重不符合项扣 10 分，一个一般不符合项扣 3 分，一个轻微不符合项扣 1 分，扣完为止</p> |
| | | <p>物业档案分为物业建设档案、客户档案、物业管理档案：</p> <p>①物业建设档案，建设单位移交的原始资料，核查、登记清楚，保存完整；建立设施设备台账并及时更新</p> <p>②客户档案，一户一档，归档完整，保存完好</p> <p>③物业管理档案，分类成册，归档完整，保存完好</p> | <p>查看现场物业档案的规范性、完整性</p> | |
| 客户服务 | 交付和入住（10） | <p>应制定相应的业主入住管理制度及流程，确保物业交付过程规范、</p> | <p>查阅制度、记录</p> | <p>有效建立制度并运行的，得 10 分；建立但运行有</p> |

| | | | | | | |
|--|---------------------|--------------|---|--|--|--|
| | (50) | | 有序。 | 现场查看 | 效性不足的,得6分,未建立制度或实际执行的得0分 | |
| | 客户接待 (5) | | 应建立客户接待制度,设立客户接待场所,有专人负责接待。 | 查阅制度、记录 现场查看 | 有效建立制度并运行的,得5分;建立但运行有效性不足的,得3分,未建立制度或实际执行的得0分 | |
| | 客户沟通 (10) | | 根据物业管理项目所在地的相关规定,建立业主恳谈会、项目经理接待日等客户沟通服务标准,包括计划方案、准备工作、组织实施、需求处理、记录存档等的要求;依据客户沟通服务标准,组织业主恳谈会、项目经理接待日等客户沟通活动并记录 | 查阅实施记录,重点检查频次符合相关规定,记录真实、规范(时间、地点、内容、参加人签到情况等要素齐全) | 有效建立制度并运行的,得10分;建立但运行有效性不足的,得5分,未建立制度或实际执行的得0分 | |
| | 租户管理 (5) | | 有出租房屋公示栏和租户管理制度,租户信息完善。配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作,登记簿册齐全。 | 查阅制度、记录 现场查看 | 有效建立制度并运行的,得5分;建立但运行有效性不足的,得3分,未建立制度或实际执行的得0分 | |
| | 宠物管理 (5) | | 利用小区公告栏张贴宣传品,并对违法违规行为履行制止、报告和协助处理职责 | 查阅制度、记录 现场查看 | 有效建立制度并运行的,得5分;建立但运行有效性不足的,得3分,未建立制度或实际执行的得0分 | |
| | 物业服务收费 (15) | | 物业服务收费明码标价,未有乱收费情形。不得采取停止供水、供电、供热、供燃气等方式催缴物业费。 | 查阅制度、记录 现场查看 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 | |
| | 建筑及附属设施设备管理 (30) | 承接查验 (30) | | 应在承接物业项目前,与建设单位或者业委会做好对物业共有部位、共用设施设备承接查验,签订移交协议。 | 查阅制度、记录 现场查看 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |
| | | 共有部位和设施管 | | 按建筑共用部位日常巡查管理制度,定期对建筑基础、内外承重 | 查阅制度、记录 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不 |

| | | | | |
|----|------------|--|-----------------|--|
| 0) | 理 (30) | <p>墙体、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等进行巡视，发现损坏，及时维修养护或者报告业主大会、业主委员会及相关部门，及时使用专项维修资金进行维修和更新、改造</p> <p>巡查建筑外墙砖、保温层、玻璃幕墙以及其他存在坠落隐患的部位及材料（有无空鼓、开裂、松动、脱落等情况），发现安全隐患，及时采取排危或者防护措施，并及时报告业主大会、业主委员会及相关部门，依法使用专项维修资金进行维修</p> <p>建筑外立面保持整洁，封闭阳台、外廊装饰、管线等的造型、规格、色调、材质、风格应当统一协调，空调外机安装规范</p> <p>—</p> <p>共用部位使用符合规划设计要求，无擅自改变用途、无违章搭建、无擅自占用等现象（由业主依照法规规定共同决定的情形除外）</p> <p>装饰装修管理服务：</p> <p>（1）为装饰装修人办理房屋装饰装修登记手续时，签订《房屋装饰装修服务协议》，告知装饰装修人装饰装修禁止行为和注意事项，明确装饰装修人安全生产职责等；</p> <p>（2）依照协议约定加强装饰装修活动现场的巡查检查，发现装饰装修违法违规行为的，要采取合理措施制止，并及时报告属地街道办事处、城管执法平台、有关部门或 12345 热线依法处理</p> | 现场查看 | 符合项扣 3 分，一个轻微不符合项扣 1 分，扣完为止 |
| | 供配电系统 (40) | <p>配电房各设备标识清楚，张贴供配电系统图、安全操作规程、应急预案等；每日巡查配电房，通风照明良好，配有温度计，室内温度-5℃至 40℃；配电房专用操作器具齐全和有清单，检修检验和安全防护用具配置齐全，</p> | 查阅制度、记录 现场查看 | 每发现一个严重不符合项扣 10 分，一个一般不符合项扣 3 分，一个轻微不符合项扣 1 分，扣完为止 |

| | | | | |
|--|----------------------|--|--------------------------------|--|
| | | <p>检验合格。</p> <p>发电机启动测试每月不少于 1 次,各项运行数据在正常范围。</p> <p>公共照明应定期对公共照明设备进行巡检、检查维护,发现损坏应及时修复。</p> <p>根据季节的变化调整公共照明的开关时间,做到节能降耗。</p> <p>定期对防雷设施进行检查、保养。每年应由专业机构对防雷系统进行检测,出具安全检测报告。避雷设施无锈蚀、无缺损、无断裂。</p> | | |
| | <p>消防系统 (50)</p> | <p>自动消防报警系统维护保养和检测: (1) 签订《消防维保合同》, 委托具备从业条件的消防技术服务机构定期对消防自动报警和灭火系统设施设备进行维护 保养和检测 (每年至少进行 1 次消防设施设备全面检测); (2) 消防维保记录、检测报告完整; (3) 定期对维保单位服务质量、服务水平、安全生产等进行监督考核, 监督考核记录完整</p> <p>消防通道、疏散通道、场地维护管理: (1) 疏散通道 (走道、过道等)、疏散楼梯间、安全出口 (供人员安全疏散用的楼梯间出入口或直通室外安全区域的出口) 以及消防车通道、车道、消防登高操作场地等无占用、阻塞、 设置障碍物等情况; (2) 疏散指示、安全出口指示、标识线、标识标牌规范、清晰; (3) 高层民用建筑 (高层住宅建筑、公共建筑) 安全疏散示意图按幢设置在每楼层明显位置</p> <p>防火分隔维护管理: (1) 常闭式防火门及其部件 (顺序器、闭门器等) 完好, 启闭功能正常; (2) 常开式防火门及其部件 (电动闭门器或电磁门吸、顺序 器、闭门器等) 完好, 联动、手动启闭功能正常; (3) 防火卷帘及其部件完好、功能完好, 卷帘门下方设置禁止占用警示</p> | <p>查 阅 制 度、记录 现场查看</p> | <p>每发现一个严重不符合项扣 10 分, 一个一般不符合项扣 3 分, 一个轻微不符合项扣 1 分, 扣完为止</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>标识,并在地面标明禁止占用的区域范围</p> <p>消防控制室维护管理 (还应符合 2.4.4 相关要求):</p> <p>(1) 消防控制室值班操作人员持证上岗,操作熟练,“三懂 三会”(懂基本消防常识、懂消防设施器材使用方法、懂逃生自救技能;会查改火灾隐患、会扑救初期火灾、会组织人员疏散);</p> <p>(2)《消防监控室值班记录表》《建筑消防设施故障维修记录表》填写规范、完整;</p> <p>(3) 高层民用建筑(高层住宅建筑、公共建筑)消防控制室内应当保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料;</p> <p>(4) 室内干净整洁,防静电地板完好</p> <p>消防报警、控制设备维护管理:</p> <p>(1) 火灾自动报警系统及消防设备电源监控、电气火灾监控、消防水池水位监测、防火门监控等系统(若设置有)工作正常,无持续报警、设备动作反馈信号等情况(报警信号、设备动作 反馈信号经核实处置后,应及时进行复位操作,消除信号);</p> <p>(2) 各类探测器(温/烟感探测器)、手动报警按钮、声光警报器、应急广播扬声器等安装牢固;</p> <p>(3) 消防控制室远程手动直接启动消防水泵、防排烟风机等功能正常;</p> <p>(4) 消防应急广播系统功能正常;</p> <p>(5) 消防专用电话功能正常等</p> <p>自动喷水灭火系统、室内消火栓系统维护管理:</p> <p>(1) 消防水泵控制柜控制按钮设置为自动启泵状态;</p> <p>(2) 消防水泵控制柜主备电切换,主备泵切换功能正常;</p> <p>(3) 标识管理:</p> <p>① 消防给水设备、管网上各类管道</p> | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>阀门设置有永久性状态标识(常开/常闭), 阀门按标识所示处于常开/常闭状态(检修、测试情况除外);</p> <p>② 给水设备、管道系统名称清晰;</p> <p>③ 管道色标(涂红色或者色带、色环)、水流向标识清晰;</p> <p>④ 湿式报警阀组、水力警铃处防火分区标识清晰;</p> <p>⑤ 消防水箱(池)容量、现场液位计刻度标识清晰等。</p> <p>(4) 室内消火栓、自动喷水灭火系统(喷淋)管网压力表压力显示正常; 自动喷水灭火系统(喷淋)末端压力正常(末端压力不低于0.05MPa), 消火栓最不利点(楼顶试验消火栓处)消火栓静水压力正常(建筑高度不超过100m时,最不利点消火栓静水压力不应低于0.07MPa;当建筑高度超过100m时,最不利点消火栓静水压力不应低于0.15MPa);</p> <p>(5) 消防水箱(池)入孔口锁闭, 楼顶露天设置的消防水箱进水阀、出水阀应有防止被随意关闭和开启的防护措施;</p> <p>(6) 喷头无损伤变形、无涂饰覆盖;</p> <p>(7) 消火栓箱体完好, 张贴有消火栓操作图例, 箱内消防水带、水枪、软管卷盘等组件完好等</p> <p>气体灭火系统(预制式、管网式、悬挂式)维护管理:</p> <p>(1) 防护区内和入口处的控制器、声光报警装置、气体喷放指示灯、手动启停按钮及防护罩等组件完好;</p> <p>(2) 控制器运行正常;</p> <p>(3) 灭火剂储存容器电磁阀接线完好, 电磁阀保险插销拔出;</p> <p>(4) (管网式)灭火剂储存容器及容器阀、单向阀、连接管、集流管、选择阀、喷嘴等各组件完好, 安装牢固, 标识清晰;</p> <p>(5) 热气溶胶气体灭火装置有效(一般有效期为4—6年,具体见设备铭牌)等</p> | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>防排烟系统维护管理：</p> <p>(1) 风机安装牢固，启停正常；</p> <p>(2) 控制柜控制按钮设置为自动状态；</p> <p>(3) 风管(道)及软连接、送风口、排烟口、排烟防火阀、防烟阀、排烟阀、防护罩等设施完好，无损坏，无锈蚀，无遮挡；</p> <p>(4) 风管(道)风流向标识清晰等</p> | | |
| | | | <p>泡沫-水喷淋系统维护管理：</p> <p>(1) 泡沫等比例混合器、泡沫液储罐、阀门、压力表外观完好、无锈蚀、无渗漏；</p> <p>(2) 阀门设置有永久性状态标识(常开/常闭)，阀门按标识所示处于常开/常闭状态(检修、测试情况除外)；铭牌、管道色标(涂红色)、水流、泡沫液流向标识清晰；</p> <p>(3) 根据泡沫液购置记录，熟悉掌握泡沫液购置时间、保质期，按相关要求定期对泡沫液性能进行检验或者更换</p> | | |
| | | | <p>灭火器(手提式、推车式、悬挂式)维护管理：</p> <p>(1) 灭火器无变形、凹坑、严重锈蚀(筒体锈蚀面积超过筒体总表面积 1/3)、器头损坏、间歇喷射机构(手提式灭火器)损坏、铭牌模糊或者脱落、钢印无法辨识、被火烧过等情况，安全插销及封铅完好，压力表(二氧化碳灭火器除外)指示正常范围，依照相关规定定期维护、维修和报废(水基型灭火器出厂期满 6 年强制报废，干粉灭火器出厂期满 10 年强制报废，二氧化碳灭火器出厂期满 12 年强制报废)；</p> <p>(2) 二氧化碳灭火器应采取定期称重方式(二氧化碳灭火器称重与其出厂重量误差范围大于 5%或者超过 50g，可视为失效)检查其有效性等</p> | | |
| | | | <p>(1) 消防设施设备无挪用(如：环境卫生、绿化取水等情形)、拆除情况；</p> <p>(2) 室外消火栓、消防泵接合器无</p> | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>埋压、圈占（如：物品、围栏、植物遮挡、覆盖等情形），标识清晰</p> <p>电动自行车、电动轻便摩托车、电动摩托车、电动三轮车、电动滑板车等集中停放充电场所维护管理：</p> <p>（1）充电设施规范（充电线路穿绝缘套管或线槽敷设平整，配电箱、专用充电柜（插座箱）应具备过载保护、过流保护、短路保护和漏电保护、充满自动断电、充电故障自动断电等功能）；</p> <p>（2）与建筑的其他部分进行防火分隔；</p> <p>（3）场所内应无其他功能区域（如：值班人员居住、厨房等）；（4）消防设施配置完好（应设置火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统、应急照明及疏散指示系统等消防设施、消防器材等；既有物业未设置火灾自动报警系统时，宜设置具备无线通讯功能的独立式感烟火灾探测报警器；既有物业未设置自动喷水灭火系统和消火栓时，宜设置消防软管卷盘或轻便消防水龙；灭火器宜配置水基型灭火器）</p> <p>电动汽车充电站及充电桩维护管理（依据《（前期）物业服务合同》或者相关协议约定）：</p> <p>（1）充电设施规范（电力电缆接头接触良好，无过热变色现象；充电枪完好、插芯无变形，内部无积水、积尘；充电线缆无破损；充电桩的液晶显示器完好、无裂纹，显示正常；充电桩指示灯功能正常；充电桩充电接口防水保护罩完好，无破损；充电柜无异味、异响，散热风扇运转正常，柜体无明显发热迹象；充电柜运行指示灯指示正确，与实际运行情况相符；充电柜运行时，液晶控制器显示正常，充电电流、电压显示与充电桩显示一致等）；</p> <p>（2）消防设施配置完好（火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统、应急照明及疏散指示系统等</p> | |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|---------------|--|-----------------|--|
| | | 消防设施、消防器材等)； (3) 各类安全警示、提示标志完好 | | |
| | 电梯系统 (30) | <p>建立电梯日管控、周排查和月调度管理机制。按要求配置电梯安全管理人员,电梯安全管理人员应每日巡查电梯;电梯应运行平稳、无异响,对讲系统应功能正常。</p> <p>电梯轿厢内应有电梯安全检验标识、维保标识、安全乘梯提示、应急救援电话、禁止行为图形等信息。</p> <p>电梯视频监控设备功能完好。</p> <p>电梯机房整洁,标识清晰,上锁管理。</p> <p>应委托专业电梯维保单位对电梯进行维护保养,并签订维保合同,维保监督到位。</p> <p>按照规定周期对电梯进行年度检测,检查结果合格。</p> <p>电梯出现故障、发生异常情况或者存在安全隐患时,应立即停止使用,设置警示标识,及时组织修复。</p> <p>电梯机房内救援工具齐全,有困人解救流程,平层线清晰。</p> | 查阅制度、记录 现场查看 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |
| | 空调与通风 (30) | <p>运行管理。应按照环保节能原则,制订合理的运行方案,对空调系统运行参数进行记录,温度控制,定期进行能耗分析,实现节能运行。</p> <p>应定期对空调系统进行维护保养。</p> | 查阅制度、记录 现场查看 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |
| | 智能化系统 (30) | <p>定期对各系统设备进行巡检、功能测试,发现问题及时处置。</p> <p>定期对各系统设备进行维护保养,确保门禁系统、监控系统等设备完好。</p> | 查阅制度、记录 现场查看 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |
| | 给排水系统 (30) | <p>应对供水管网及各部件定期进行检查、保养;需要定期抄表的,定期抄录水表并对数据分析;冬季户外管网保温措施良好。</p> <p>供水泵房里供水设备名称、流向、状态等标识清晰,运行正常,无锈蚀、无跑冒滴漏;生活水池、水箱应加盖上锁,泵房门上锁,专人管理,确保供水安全。</p> <p>每季度至少对供水设施(水箱)清洗消毒一次,保证二次供水水质符合国家规定的水质标准;清洗消毒作业人</p> | 查阅制度、记录 现场查看 | 每发现一个严重不符合项扣10分,一个一般不符合项扣3分,一个轻微不符合项扣1分,扣完为止 |

| | | | | |
|----|--------------|---|---|---|
| | | <p>员应有健康证；落实有限空间安全作业管理要求。</p> <p>应定期对雨污管网等排水设施进行检查、维护保养；定期清理、疏通，排水畅通，无堵塞。</p> <p>应在汛期前巡查所有排水系统，配备必要的防汛物资。</p> | | |
| | 装饰装修 (30) | <p>建立装饰装修管理服务标准，明确装饰装修申报登记、手续办理、现场巡查、竣工验收、资料归档等的要求</p> | <p>查阅相关标准，重点检查标准内容完善适用，与实际运行相符</p> | <p>每发现一个严重不符合项扣 10 分，一个一般不符合项扣 3 分，一个轻微不符合项扣 1 分，扣完为止</p> |
| | | <p>要求装饰装修人在装饰装修开工前向物业服务企业提交材料、进行登记；并与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议</p> | <p>查阅至少 2 份装饰装修档案，重点检查相关协议、申报登记材料等</p> | |
| | | <p>对装饰装修现场进行定期巡查，告知装饰装修人禁止行为和注意事项，对违规行为劝阻、制止和报告，并做好巡查、违规行为处理记录</p> | <p>查阅至少 2 份装修巡查、违规行为处理记录，重点检查记录齐全、与标准规定一致</p> | |
| | | <p>装饰装修工程竣工后，应按照装饰装修管理服务协议进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，要求装饰装修人纠正，并将检查记录存档</p> | <p>查阅至少 2 份装饰装修检查档案，重点竣工验收检查记录</p> | |
| 秩序 | 安全防范 | 出入口管理。应按照合同约定提供出 | 查阅记录 | 每发现一个严重不符合 |

| | | | | | |
|---------------------------------|--------------|--|--------------|--|--|
| 维护管理 (50) | (20) | 入口值守服务。门岗人员应对来访人员做好登记,并核对被访者信息。对临时施工人员,实行登记管理,凭证出入。对大件物品搬出进行登记核实,记录规范、清楚、完整。建立快递人员进出管理制度,并严格执行。 | 现场观察 | 项扣 10 分,一个一般不符合项扣 3 分,一个轻微不符合项扣 1 分,扣完为止 | |
| | | 巡查管理。应根据现场情况,制定 2 条以上巡查路线,巡查路线应覆盖重点部位。 应制定巡查方案并实施。 | 查阅记录 现场观察 | | |
| | | 安防设备管理。值班人员应检查各安防系统的运转情况,发生故障时及时报修,确保设备完好、图像清晰。监控值班室门常闭管理,禁止闲杂人员入内,需要进入时应履行审批手续。视频录像保存时间不少于 1 个月,特殊场所保存时间按行业规定要求执行。监控录像的查看、回放、复制应有相应的审批记录。各类安防设施设备应完好,标识完整。 | 查阅记录 现场观察 | | |
| | 停车秩序 (15) | 机动车停车场应制定管理制度。道闸系统及室内停车设施应完好。停车场导向、警示等标识应清晰完整。停车场的收费标准信息应公示。停车场车辆停放有序,无占用消防通道现象。车辆停放有序,出入记录及时、规范、清楚、完整。固定停放的车辆应签订停车管理服务协议。 | 查阅记录 现场观察 | | 每发现一个严重不符合项扣 10 分,一个一般不符合项扣 3 分,一个轻微不符合项扣 1 分,扣完为止 |
| | 消防安全 (15) | 实行消防安全责任制,明确消防安全责任人。应建立消防安全管理制度,设置消防组织机构图,并根据相关要求建立专职或志愿消防队。 | 查阅记录 现场观察 | | 每发现一个严重不符合项扣 10 分,一个一般不符合项扣 3 分,一个轻微不符合项扣 1 分,扣完为止 |
| | | 消防控制室应实行 24 小时值班,并对消防监控室设备进行日常检查。应对火灾自动报警、自动灭火系统等自动消防设施定期进行检查、维修保养。对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测,确保完好有效。消防控制室火警、故障等处理及时,记录完整。消防水系统的压力应符合设计要求。建立消防设施设备和消防器材台账,对维修和更新情况进行记录。 | 查阅记录 现场观察 | | |
| 定期开展消防安全巡视检查,发现火灾隐患,及时整改并告知相关责任 | | 查阅记录 现场观察 | | | |

| | | | | |
|----------------|---|--|---------------|--|
| | | 人。严禁电动自行车违规停放和私接乱拉电线充电。 | | |
| | | 定期开展消防安全宣传,进行消防安全培训。消防演练每年应不少于 1 次,消防安全重点单位应每半年不少于 1 次。 | 查阅记录 现场观察 | |
| 环境卫生服务 (50) | 卫生保洁 (20) | 日常保洁。对保洁区域进行划分,明确责任人。明确保洁服务标准,规定保洁频次和要求,制定保洁计划。定时对公共部位进行保洁,进行监督检查,确保各部位环境卫生符合合同约定要求。定期对电梯按钮、公共门把手等公众频繁接触部位进行消毒;流感季节和发生疫情时,应加大消毒频次。进行清洗地面、墙面等作业时,放置“正在保洁”“小心地滑”等警示标识。雨雪、台风等恶劣天气来临时,及时清扫道路,确保道路畅通。 | 查阅资料 查看现场 | 每发现一个严重不符合项扣 10 分,一个一般不符合项扣 3 分,一个轻微不符合项扣 1 分,扣完为止 |
| | | 化粪池清理。每年最少组织 1 次对化粪池进行清掏,定期对下水管道进行疏通。 | 查阅资料 查看现场 | |
| | 对生活垃圾分类投放,分类归集。垃圾桶应及时清倒,定期清洁垃圾桶;生活垃圾应日产日清。垃圾中转站(房)应定期清洗、消杀,周边无散落垃圾,无污水。 | 查阅资料 查看现场 | | |
| | 绿化养护 (20) | ①应制定绿化养护管理方案,建立绿植养护台账,定期更新 ②绿地应无改变用途和破坏、践踏、占用现象,树木应无悬挂物及晾晒物,设置爱护绿化提示牌、树木铭牌 ③根据天气、土壤和植物生长情况,按制度标准要求落实执行绿化养护工作,合理灌溉、按时修剪、清除杂草、病虫害防治、移栽补种、施肥松土等 ④室内绿植花卉装饰,生长良好,定期更换;布置合理,不影响正常工作及安全 | 查看现场 | |
| | 消杀管理 (10) | ①制定有害生物防治计划,定期进行专项消杀工作,做好用药及工具安全管理; ②作业前,应提前通知客户做好防 | 查看现场 及文件记录 | 每发现一个严重不符合项扣 10 分,一个一般不符合项扣 3 分,一个轻微不符合项扣 1 分,扣完为止 |

| | | | | | |
|-----------------|---------------|------------------------------------|---|--|--|
| | | | 范,在作业现场应设置警示标识; ③做好消杀药品、工具安全管理,出入库、使用记录完整,保存完好 | | 止 |
| 客户感受质量 (30分) | 客户满意度 (50) | 制度和流程 (10) | 建立制度,按计划和方案定期征询客户对物业服务的意见,进行客户满意测评 | 查看制度,查验资料 | 对制度的有效性进行5级制评价,评价为5的,得10分;评价为4的,得8分;评价为3的,得6分,评价为2的,得4分,评价为1的,得2分,没有的得0分 |
| | | 测评、分析和改进(40) | 每年制定客户满意率调查方案(调查每年不少于1次),采取多种方式(包括第三方机构)组织开展客户满意率调查,及时整理汇总分析客户意见、建议和需求,采取有效措施整改完善,并及时回访、回复客户、调查结果公示 | 查验资料分析客户满意调查的有效性 | 依据客户满意率,对于 $\geq 90\%$ 的,得40分; $90\% >$ 客户满意率 $\geq 85\%$,得30分; $85\% >$ 客户满意率 $\geq 80\%$,得20分; $80\% >$ 客户满意率 $\geq 70\%$,得10分;客户满意率 $< 70\%$,得0分,无相关证明文件的,得0分 |
| | 投诉 (50) | 制度和流程 (20) | 建立投诉处理制度,明确投诉渠道、受理、处理、反馈、回访及处理时间等要求 | 查阅制度 | 对制度的有效性进行5级制评价,评价为5的,得20分;评价为4的,得16分;评价为3的,得12分,评价为2的,得8分,评价为1的,得4分,没有的得0分 |
| | | 投诉处理、分析和改进 (有效处理率、数量、性质及趋势)(30) | 接到客户投诉,及时响应、在约定时间内处理,并做好记录(包括投诉时间、投诉事项、处理过程、反馈情况、回访情况等) 应定期对客户诉求进行统计分析,投诉有效处理率 = 有效处理关闭件数 / 当期投诉总数 * 100%。 | 查阅投诉处理记录,重点检查处理闭环情况 | 依据投诉有效处理率,对于 $\geq 95\%$ 的,得30分; $95\% >$ 有效处理率 $\geq 90\%$,得25分; $90\% >$ 有效处理率 $\geq 80\%$,得20分; $80\% >$ 有效处理率 $\geq 70\%$,得15分;有效处理率 $< 70\%$,得0分,无相关证明文件的,得0分 |
| 报事报修 (50) | 制度和流程 (10) | 建立制度,规范服务流程 | 查阅制度 | 对制度的有效性进行5级制评价,评价为5的,得10分;评价为4的,得8分;评价为3的,得6分,评价为2的,得4分,评价为1的,得2分,没有 | |

| | | | | |
|---------------|-------------------|--|--------------|---|
| | | | | 的得0分 |
| | 响应快速性 (20) | 急修 15 分钟到场,一般维修 30 分钟到场,有约定按约定时间到场处理。 响应达标率 = 按承诺或约定时间到达现场的数量 / 当期报事报修总量 * 100% | 查验记录 | 依据响应达标率,对于≥95%的,得20分;95%>响应达标率≥90%,得15分;90%>响应达标率≥80%,得12分;响应达标率<80%,得0分,无相关证明文件的,得0分 |
| | 及时关闭率 (20) | 及时关闭率 = 按承诺或约定时间完成并获得客户认可的数量 / 当期报事报修总量 * 100% | 查验记录 | 依据及时关闭率,对于≥95%的,得20分;95%>及时关闭率≥90%,得15分;90%>及时关闭率≥80%,得12分;及时关闭率<80%,得0分,无相关证明文件的,得0分 |
| 服务人员 (50) | 服务形象和礼仪 (25) | 服务人员着装、工牌、仪容仪表和外表的规范度、整洁程度 | 现场观察,抽查不少于3人 | 结合现场观察和运维质量评价情况,对服务形象和礼仪进行5级制评价,评价为5的,得25分;评价为4的,得20分;评价为3的,得15分,评价为2的,得10分,评价为1的,得5分 |
| | 服务意识和文明用语 (25) | 服务人员主动微笑、亲切友善,文明用语的使用情况 | 现场观察,抽查不少于3人 | 结合现场观察和运维质量评价情况,对服务意识和文明用语进行5级制评价,评价为5的,得25分;评价为4的,得20分;评价为3的,得15分,评价为2的,得10分,评价为1的,得5分 |
| 设施和环境 (50) | 业主可视面清洁度 (15) | 物业服务接待场所和业主动线上的可视面清洁、整洁、舒适 | 现场观察 | 结合现场观察和运维质量评价情况,对可视面清洁度进行5级制评价,评价为5的,得15分;评价为4的,得12分;评价为3的,得9分,评价为2的,得6分,评价为1的,得3分,没有计划性保洁作业的,得0分 |
| | 绿化景观展示效果 (15) | 业主动线上的绿化景观整洁、舒适 | 现场观察 | 结合现场观察和运维质量评价情况,对绿化景观效果进行5级制评价,评价为5的,得15分;评 |

| | | | | | |
|--------------|-----------------------|--------------------|--|-------------|---|
| | | | | | 价为4的,得12分;评价为3的,得9分,评价为2的,得6分,评价为1的,得3分,没有计划性绿化养护作业的,得0分 |
| | | 可接触设施设备安全性和舒适度(20) | 业主可接触设施设备安全性和舒适度 | 现场观察 | 结合现场观察和运维质量评价情况,对设施设备安全性和舒适度进行5级制评价,评价为5的,得20分;评价为4的,得16分;评价为3的,得12分,评价为2的,得8分,评价为1的,得4分,没有计划性维护保养作业的,得0分 |
| | 社区文化氛围和活 动 (50) | 活动策划和计划(20) | 按合同约定,形成年度计划,并针对项目业主特点策划社区文化活动方案 | 查阅计划和方案 | 符合合同约定,形成年度计划,每次活动有具体方案,依据合同履约和项目特点对计划和方案的有效性进行5级制评价,评价为5的,得20分;评价为4的,得16分;评价为3的,得12分,评价为2的,得6分,评价为1的,得3分,没有形成计划的,得0分 |
| | | 实施、评估和改进(30) | 按年度计划和策划方案实施,营造重大节假日氛围,组织开展社区文化活动,开展效果评估,后续宣传并形成记录 | 查阅实施记录,效果评估 | 按计划和方案实施,每次活动开展效果评估和后续宣传,针对活动效果进行5级制评价,评价为5的,得30分;评价为4的,得24分;评价为3的,得18分,评价为2的,得12分,评价为1的,得6分,没有实施的,得0分 |
| 加分项 (30分) | 党建引领 (40) | 党组织(10) | 企业成立党组织 | 查阅文件 | 企业成立党组织的,加10分 |
| | | 党员数量(10) | 项目的党员数量 | 查阅证件 | 每有一名项目的党员加5分 |
| | | 党建活动(20) | 项目积极参与社区物业党建联建及社区治理工作 | 查阅活动方案和记录 | 经街道(镇)、社区党组织认定的,每一次加5分 |

| | | | | | |
|--|-------------------|--|---|------------------------------------|---|
| | 绿色运营 (30) | 环境保护活动(15) | 建立健全环境管理体系,对环境因素进行识别、评价和管理 | 查阅制度和记录 | 有方案、记录和实施效果,依据实施效果进行5级制评价,评价为5的,加15分;评价为4的,加12分;评价为3的,加9分 |
| | | 资源能源管理(15) | 建立能源和资源监测机制,开展动态统计分析,制定节能降耗管理方案,并有实施效果,包括用电分区管理、采用节能照明装置、电梯智能管理、节能改造等 | 查阅制度和记录,查看现场 | 有方案、记录和实施效果,依据实施效果进行5级制评价,评价为5的,加15分;评价为4的,加12分;评价为3的,加9分 |
| | 智慧服务 (30) | 智慧物业管理平台(10) | 建立并运行智慧物业管理平台,对房屋、车位、设施设备、客户服务、经营数据等进行有效管理 | 查阅方案;查看应用效果 | 有方案、记录和实施效果,依据实施效果进行5级制评价,评价为5的,加10分;评价为4的,加6分;评价为3的,加2分 |
| | | 智慧服务场景(20) | 应用人脸识别、机器人等科学创新技术提升客户体验和服务效率 | 查看应用场景 | 每有1项智慧服务场景应用加10分。 |
| | 物业服务+生活服务 (50) | 养老(10) 托幼(10) 家政(10) 房屋经纪(10) 其它(10) | 物业服务企业在该项目的物业服务区域内开展养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发、商贸、餐饮等生活服务情况 | 查阅营业执照、经营方案、经营数据;现场查看经营场景 | 每开展1项服务得10分。 |
| | | 社会影响和外部正向评价 (150) | 住建部门、街道办事处、居民委员会、公安派出所 | 辖区所属的住建部门、街道办事处、居民委员会、公安派出所做出的综合评价 | 按5级制进行评分 |
| | | 物业服务企业信用等级 | 依据《四川省物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》,信用等级为AAA级、AA级 | 查询信用信息系统,并保存查询报告或截屏 | AAA级加50分、AA级加10分 |
| | | 项目负责人信息等级 | 依据《四川省物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》,信用等级为AAA级、AA级 | 查询信用信息系统,并保存查询报告或 | AAA级加20分、AA级加5分 |

| | | | | | |
|---------------|-------------|------------------------|--|-------------------------------|---|
| | | | | 截屏 | |
| | | 各级党委、政府等表彰、表扬或肯定性通报 | 各级党委、政府以及其他国家机关，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰、表扬或肯定性通报 | 项目诚信申报 | 以与该评价项目相关的正式文件或证书为准，按国家、省、市、县（市、区）、街（镇）五级，对物业服务人每起分别加50分、40分、30分、20分、10分，对项目从业人员每起分别加30分、20分、15分、10分、5分。物业服务人和项目从业人员属于同一事由的按从高加分，不重复加分。 |
| 扣分项（累计不超过500） | 社会影响和外部负面评价 | 住建部门、街道办事处、居民委员会、公安派出所 | 辖区所属的住建部门、街道办事处、居民委员会、公安派出所对该评价项目做出的综合工作评价 | 按5级制进行评分 | 任一部门做出的评分为1的，每起扣50分；任一部门做出的评分为2的，每起扣30分； |
| | | 12345 投诉、媒体和网络舆情 | 物业服务人及项目负责人在物业服务活动中负有管理责任的12345投诉、媒体和网络舆情事件 | 项目诚信申报；对接相关行政机关查询了解、查询互联网公开信息 | 一年内的12345投诉每单扣10分；一年内的媒体和网络舆情事件每起扣50分 |
| | | 物业服务企业信用等级 | 依据《四川省物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》，信用等级为C级、D级 | 查询信用信息系统，并保存查询报告或截屏信息 | C级扣100分、D级扣200分 |
| | | 项目负责人信息等级 | 依据《四川省物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》，信用等级为C级、D级 | 查询信用信息系统，并保存查询报告或截屏信息 | C级扣50分、D级扣100分 |
| | | 行政处罚、司法和仲裁 | 物业服务人及项目负责人在物业服务活动中违反有关法律、法规受到行政机关行政处罚或其他行政处理 | 项目诚信申报；查询相关行政机关的公开信息 | 属于物业服务人的行政处罚或其他行政处理，每起扣100分；属于项目负责人的行政处罚或其他行政处理，每起扣30分；物业服务人和项目负责人属于同一事由的按从重扣分，不重复扣分 |
| | | 经司法机关、仲裁机构作出物业服务 | 项目诚信 | 属于物业服务人的判决 | |

| | | | | |
|--|--------|---|---------------------------|--|
| | | 企业及项目负责人在物业服务活动中承担主要责任或全部责任的判决书或裁决书； | 申报；查询相关司法机关的公开信息 | 书或裁决书，每起扣 100 分；属于项目负责人的判决书或裁决书，每起扣 30 分；物业服务人和项目负责人属于同一事由的按从重扣分，不重复扣分 |
| | 安全责任事故 | 经司法机关或行政机关确认由物业服务人员负主要责任或全部责任发生的特别重大事故、重大事故、较大事故、一般事故，或发生性质恶劣、危害严重、社会影响大的其他安全责任事故 | 项目诚信申报；查询相关司法机关或行政机关的公开信息 | 特别重大事故每起扣 200 分；重大事故每起扣 100 分；较大事故每起扣 80 分；一般事故每起扣 50 分；性质恶劣、危害严重、社会影响大的其他安全责任事故，每起扣 30 分； |

内部资料，注意保密

本标准用词说明

- 1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：
 - 1) 表示很严格，非这样做不可的：
正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”。
 - 2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：
正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”。
 - 3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：
正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”。
 - 4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。
- 2 标准中指明应按其他规范、规程、标准执行时，采用“应按……执行”或“应符合……的要求或规定”。

内部资料，注意保密

引用标准名录

- 1 《质量管理体系 基础和术语》GB/T 19000
- 2 《合格评定 词汇和通用原则》GB/T 27000—2023
- 3 《服务质量评价通则》GB/T 3 733
- 4 《物业服务客户满意度测评》GB/T 45698—2025
- 5 《物业管理术语》GB/T 45700—2025
- 6 《社区服务指南 物业服务社区》GB/T 20647.9—2006
- 7 《四川省物业服务标准第1分册:住宅小区物业服务标准》DBJ51/T 219.1-2023
- 8 《四川省物业服务标准第2分册:写字楼物业服务标准》DBJ51/T 219.2-2023
- 9 《四川省物业服务标准第3分册:产业园区物业服务标准》DBJ51/T 219.3-2023
- 10 《四川省物业服务标准第4分册:校园物业服务标准》DBJ51/T 219.4-2023
- 11 《四川省物业服务标准第5分册:医院物业服务标准》DBJ51/T 219.5-2023
- 12 《四川省物业服务标准第6分册:商场物业服务标准》DBJ51/T 219.6-2023
- 13 《四川省物业服务标准第7分册:公共场馆物业服务标准》DBJ51/T 219.7-2023
- 14 《四川省物业服务标准第8分册:公园物业服务标准》DBJ51/T 219.8-2023
- 15 《四川省物业服务标准第9分册:居家养老物业服务标准》DBJ51/T 219.9-2023
- 16 《四川省物业服务标准第10分册:交通枢纽物业服务标准》DBJ51/T 219.10-2023
- 17 《四川省物业服务标准第11分册:旅游景区物业服务标准》DBJ51/T 219.11-2023
- 18 《四川省物业服务标准第12分册:水电站物业服务标准》DBJ51/T 219.12-2023
- 19 《四川省物业服务标准第13分册:物业城市物业服务标准》DBJ51/T 219.13-2023
- 20 《四川省物业服务安全生产标准化工作规程》DBJ51/T 226-2023
- 21 《四川省物业项目承接查验标准》DBJ51/T 225-2023
- 22 《四川省老旧小区物业管理服务标准》DBJ51/T 285-2025

四川省工程建设地方标准

四川省物业服务质量标准

Evaluation standard for property service quality

in Sichuan Province

DBJ 51/T XXX-XXXX

内部资料，注意保密

条文说明

编制说明

《四川省物业服务质量评价标准》DBJ 51/T XXX-XXXXX，经四川省住房和城乡建设厅 xx 年 xx 月 xx 日以川建标发〔202X〕xx 号文公告批准发布。

为了便于广大物业服务人、业主委员会/物业管理委员会、第三方机构、居民委员会等单位有关人员在使用本标准时能准确理解和执行条文规定，《四川省物业服务质量评价标准》编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需要注意到有关事项进行了说明。但是，本标准的条文说明不具备和标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

内部资料，注意保密