自贡市住宅小区物业服务等级评定细则

住宅物业一级服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 项 目 | 内容及要求 | 标准分值 | 评分规则 | 企业自评分 | 考评得分 |
| 一、综  合服务 | 客户服务场所 | 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、电话。  2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。  3、客户服务中心工作时间至少6小时值班（正常工作时间外至少1个小时），其它时间物业管理区域内有值班人员。 | 4 | 每缺一项扣0.2；服务时间每少1小时扣0.2。 |  |  |
| 人员 | 1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。  2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人。项目负责人应取得自贡市物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。  3、从业人员及项目负责人应纳入自贡市物业服务信用信息档案管理。  4、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 | 4 | 管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.2；项目经理不符合要求或人员未纳入信用档案扣0.5；着装及标志不符合扣0.2。 |  |  |
| 制度 | 1、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。  2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。  3、有突发公共事件应急预案。  4、有物业服务工作记录。 | 4 | 每缺1项扣0.5。 |  |  |
| 档案 | 1、有物业服务档案管理制度，档案资料管理规范。  2、有档案资料柜。 | 3 | 每缺1项扣0.5；档案不规范扣0.5。 |  |  |
| 标识 | 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。  2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。 | 4 | 每缺1项扣0.5；标识不清晰扣0.5。 |  |  |
| 客户  服务 | 1、重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。  2、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。  3、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。  4、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在5 个工作日内回复。  5、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于70%。  6、有宠物管理制度与措施。  7、接受委托，提供邮件代收服务。 | 4 | 每缺一项扣0.2；无违规行为上报记录扣0.5；无报修记录扣0.5；无回访记录扣0.5；满意率低于70%，扣0.5。 |  |  |
| 专项委托服务管理 | 1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。  2、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。 | 2 | 每缺一项扣0.5。 |  |  |
| 二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护 | 综合  管理 | 1、按照相关规定实施承接查验。  2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。  3、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。 | 3 | 未按规定执行每一项扣0.5。 |  |  |
| 共用  部位 | 1、房屋结构  每年巡视1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。  2、建筑部件  （1）每季度检查1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。（2）每季度巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。（3）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。  3、附属构筑物  （1）每季度巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。（2）每半年检查1 次雨、污水管井等。（3）每季度巡查1 次大门、围墙、围栏等。（4）每季度巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 | 4 | 符合4.0；未按时检查、清理、修复每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 供水  系统 | 每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。 | 2 | 符合2.0；无巡检记录扣0.5；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 排水  系统 | 1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。  2、配备有防汛物资。  3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。  4、化粪池：每年清掏1 次，发现异常及时清掏。 | 4 | 符合4.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 供配电系统及照明 | 1、楼内照明：每半月巡视1 次，一般故障1 日内修复；复杂故障1 周内修复。  2、楼外照明：每周巡视1 次，一般故障3 日内修复；复杂故障半月内修复。  3、路灯、楼道灯完好率应不低于80%。 | 4 | 符合4.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 安全防范系统 | 1、物防  （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。（2）专门设置非机动车停放区域。（3）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。（4）落实专人对各类物防设施每2个月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）报警控制管理主机：每周检查1次，保障设备运行正常。（2）红外对射探测器：每月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。（3）技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。  3、消防  （1）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。（2）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。（3）有灭火和应急疏散预案。（4）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。（5）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。（6）每年进行至少1次消防安全宣传教育。 | 4 | 符合4.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 水景 | 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。  2、有安全警示标识。 | 2 | 符合2.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 三、公共秩序维护 | 公共秩序维护 | 1、出入口有专人24小时值守。  2、对重点区域、重点部位每天巡查至少1次。  3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。  4、有机动车停放管理制度。  5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。  6、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。  7、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗。  8、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。  9、配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 | 16 | 符合16；每发现一处不符合扣1。 |  |  |
| 四、环境卫生维护 | 生活垃圾的收集、清运 | 有垃圾收集设施，生活垃圾每日清运1次，每月对垃圾收集设施清洗消毒至少1次（夏季2次）。 | 5 | 符合5，无收集设施扣2.5；未按时清洁、消毒扣2.5。 |  |  |
| 物业共用  部分清洁 | 1、公共场所每日清扫1次，楼道每日清扫1次。  2、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。  3、每月抽查1 次清洁质量，做好记录。 | 5 | 符合5，未按时清扫、投药扣2.5，无抽查记录扣2.5。 |  |  |
| 五、绿化养护 | 绿化养护 | 1、灌溉  根据气候、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。一般植物在萌芽前、春季干旱期间、入冬前浇水1 次。  2、施肥  根据植物生长情况施肥，一般乔木每3 年至4 年施肥1次；灌木每1 年至2 年施肥1 次；地被和草坪植物每年开春后施肥1 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。  3、病虫害防治  植物生长季每月检查1 次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。  4、整形修剪  一般乔木每3 年修剪1 次；灌木每2 年修剪1 次；绿篱每年修剪至少2 次；草坪全年修剪至少2 次。  5、除草  每年全面除草1 次，重点绿地增加除草次数。  6 、垃圾处理  绿化作业产生的垃圾应在作业完成后24小时内清理干净。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 六、社区文化建设 | 社区文化建设 | 1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每半年更新1次。  2、每年开展精神文明宣传教育工作至少1次，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识 。 | 6 | 符合6，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 七、装饰装修管理 | 装饰装修管理 | 1、有装饰装修管理服务制度。  2、有装饰装修管理档案。  3、办理装饰装修相关出入证。  4、楼道卫生清理及后期1㎡/户以内维护。  5、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。  6、装饰装修期间每2日巡查1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。  7、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。  8、散装物料应采取袋装运输。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣1。 |  |  |

住宅物业二级服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 项 目 | 内容及要求 | 标准分值 | 评分规则 | 企业自评分 | 考评得分 |
| 一、综  合服务 | 客户服务场所 | 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、电话。  2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每年统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。  3、客户服务中心工作时间至少8小时值班（正常工作时间外至少2个小时），其它时间物业管理区域内有值班人员。  4、公示有24 小时服务电话。 | 4 | 每缺一项扣0.2；服务时间每少1小时扣0.2。 |  |  |
| 人员 | 1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。  2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人。项目负责人应取得自贡市物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。  3、从业人员及项目负责人应纳入自贡市物业服务信用信息档案管理。  4、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于600户。  5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 | 4 | 管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.2；项目经理不符合要求或人员未纳入信用档案扣0.5；无项客户经理扣0.5；管理户数超过600户扣0.5；着装及标志不符合扣0.2。 |  |  |
| 制度 | 1、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。  2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。  3、有突发公共事件应急预案。  4、有物业服务工作记录。 | 2 | 每缺1项扣0.5。 |  |  |
| 档案 | 1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。  2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。  3、设置有档案资料柜。 | 3 | 每缺1项扣0.5；档案不规范扣0.5。 |  |  |
| 标识 | 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。  2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。 | 2 | 每缺1项扣0.5；标识不清晰扣0.5。 |  |  |
| 客户  服务 | 1、每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况。  2、重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。  3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。  4、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。  5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在3 个工作日内回复；投诉回访率不低于70%。  6、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于75%。  7、有宠物管理制度与措施。  8、出入口配置有便民服务推车，配置不少于2辆。  9、按约定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。  10、接受委托，提供邮件代收服务。 | 4 | 每缺一项扣0.2；无违规行为上报记录扣0.5；无报修记录扣0.5；无回访记录扣0.5；投诉回访率低于70%，扣0.2；满意率低于75%，扣0.5。 |  |  |
| 专项委托服务管理 | 1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。  2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。  3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。 | 2 | 每缺一项扣0.5。 |  |  |
| 二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护 | 综合  管理 | 1、按照相关规定实施承接查验。  2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。  3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。  4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修。  5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。  6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。  7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。  8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。  9、设备机房  （1）每月清洁1 次，机房整洁有序，室内无杂物。  （2）设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。  （3）在明显易取位置配备有符合规定的消防器材，确保完好有效。  （4）设施设备标识、标牌齐全。  （5）张贴或悬挂相关制度、证书。  （6）记录齐全、完整。  10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。 | 4 | 符合4，每缺一项扣0.2。 |  |  |
| 共用  部位 | 1、房屋结构  每年巡视1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。  2、建筑部件  （1）每季度检查1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。  （2）每季度巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。  （3）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。  3、附属构筑物  （1）每季度巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。  （2）每半年检查1 次雨、污水管井等。  （3）每季度巡查1 次大门、围墙、围栏等。  （4）每季度巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 | 2 | 符合2.0；未按时检查、清理、修复每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 供水系统 | 1、每半年应对二次供水设施清洗消毒至少1次，水质符合GB 5749的要求。  2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。  3、每日巡视1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。  4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。 | 2 | 符合2.0；无巡检记录扣0.2；每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 排水系统 | 1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。  2、配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。  3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。  4、污水泵：汛期每日巡视1 次，平时每月巡视1 次，检查设备运行状态；每月进行1 次手动启动测试；每年养护1 次。  5、化粪池：每年清掏1 次，发现异常及时清掏。 | 4 | 符合4.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 供配电系统及照明 | 1、楼内照明：每半月巡视2 次，一般故障1 日内修复；复杂故障1 周内修复。  2、楼外照明：每周巡视1 次，一般故障3 日内修复；复杂故障半月内修复。  3、应急照明：每周巡视1 次，发现故障，30分钟内组织维修。  4、低压配电箱和线路：每季度检查1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。  5、控制柜：每季度检查1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。  6、发电机：每月试运行1 次，保证运行正常。  7、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。  8、路灯、楼道灯完好率应不低于85%。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 安全防范系统 | 1、物防  （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。  （2）专门设置非机动车停放区域。  （3）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  （4）落实专人对各类物防设施每2个月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）报警控制管理主机：每周检查3次，保障设备运行正常。  （2）红外对射探测器：每半月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。  （3）图像采集设备：每周检查1次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。  （4）摄像头：每季度检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。  （5）技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。  3、消防  （1）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防畅通。  （2）在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。  （3）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。  （4）有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；高层住宅每年组织至少2次有员工、业主或使用人参加的消防演练，多层、别墅等住宅每年组织至少1次。  （5）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。  （6）消防控制室设24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （7）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。  （8）与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  （9）有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训至少1次。每年对业主至少有1次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 电梯 | 1、电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。  2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。  3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。  4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。  5、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。  6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  7、配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每年至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。  8、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案， 并每年演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。 物业服务人员应在30分钟内到达现场，主城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场，其它地区在60分钟内到达现场。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 水景及游乐设施 | 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。  2、有安全警示标识。  3、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。 | 3 | 符合3.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 三、公共秩序维护 | 公共秩序维护 | 1、出入口有专人24小时值守。  2、对重点区域、重点部位每3小时巡查1次。  3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。  4、有机动车停放管理制度，停放有序。  5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。  6、安防控制室设专人24小时值守。  7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。  8、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗。  9、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。  10、有租户管理制度，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。 | 10 | 符合10；每发现一处不符合扣1。 |  |  |
| 四、环境卫生维护 | 生活垃圾的收集、清运 | 1、有垃圾收集容器。  2、每半月至少清洗1次垃圾收集容器（夏季1次/周），蝇、蚊孳生季节每周喷洒1次杀虫药。  3、生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于2次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。 | 5 | 符合5，无收集设施扣2.5；未按时清洁、消毒扣2.5。 |  |  |
| 物业共用部分清洁 | 1、公共场所每日清扫1次楼道、无电梯的楼梯每日清扫1次，有电梯的楼层通道每日清扫1次、楼梯每周清扫1次。  2、每季度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。  3、电梯轿厢：每日擦拭1 次电梯轿厢门、面板。每日清拖1 次轿厢地面。  4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次，楼外道路无积水；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。  5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1 次水面；每年清洁2 次水池池底。  6、有害生物预防和控制：配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。 | 5 | 符合5，每发现一处不符扣0.5。 |  |  |
| 五、绿化养护 | 绿化养护 | 1、灌溉  出现干旱情况及时灌溉，不因旱涝原因导致植物出现死亡现象。一般植物在萌芽前、4-5月份、秋季、入冬前浇水1 次。  2、施肥  根据植物生长情况施肥，一般乔木每2 年施肥1 次；灌木每年施肥1 次；地被和草坪植物每年春季萌芽和入冬前后施肥1 次至2 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。  3、病虫害防治  根据病虫害发生规律，植物生长季每2 周检查1 次病虫害情况；发现病虫害能有效控制，不因病虫危害影响景观效果。  4、整形修剪  乔木每2 年修剪1 次；灌木每年冬季修剪1 次；绿篱每年至少修剪3 次；草坪夏季每月至少修剪1 次，全年至少修剪10 次。  5、除草  每年全面除草2 次，重点绿地增加除草次数。  6、垃圾处理  绿化作业产生的垃圾应在作业完成后4小时内清理干净。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 六、社区文化建设 | 社区文化建设 | 1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。  2、每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识 。  3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。  4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 | 6 | 符合6，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 七、装饰装修管理 | 装饰装修管理 | 1、有装饰装修管理服务制度。  2、有装饰装修管理档案。  3、办理装饰装修相关出入证。  4、楼道卫生清理及后期1㎡/户以内维护。  5、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。  6、装饰装修期间每2日巡查1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。  7、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。  8、散装物料应采取袋装运输。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣1。 |  |  |

住宅物业三级服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 项 目 | 内容及要求 | 标准分值 | 评分规则 | 企业自评分 | 考评得分 |
| 一、综  合服务 | 客户服务场所 | 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、打印机、网络、电话。  2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每年统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。  3、客户服务中心工作时间至少9小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。  4、公示有24 小时服务电话。 | 4 | 每缺一项扣0.2；服务时间每少1小时扣0.2。 |  |  |
| 人 员 | 1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。  2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人。项目负责人应取得自贡市物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。  3、从业人员及项目负责人应纳入自贡市物业服务信用信息档案管理。  4、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于400户。  5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 | 4 | 管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.2；项目经理不符合要求或人员未纳入信用档案扣0.5；无项客户经理扣0.5；管理户数超过400户扣0.5；着装及标志不符合扣0.2。 |  |  |
| 制度 | 1、有便民服务指南内容的业主手册。  2、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。  3、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。  4、有突发公共事件应急预案。  5、有培训、考核制度。  6、有物业服务工作记录。 | 3 | 每缺1项扣0.5。 |  |  |
| 档案 | 1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。  2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。  3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。 | 2 | 每缺1项扣0.5；档案不规范扣0.5。 |  |  |
| 标识 | 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。  2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。  3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。 | 2 | 每缺1项扣0.5；标识不清晰扣0.5。 |  |  |
| 客户  服务 | 1、每半年公示物业服务合同履行情况。  2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务。  3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。  4、水、电急修20 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30 分钟内告知。  5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在2 个工作日内回复；投诉回访率不低于80%。  6、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于80%。  7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。  8、出入口配置有便民服务推车，不少于3辆。  9、按约定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。 | 4 | 每缺一项扣0.2；无违规行为上报记录扣0.5；无报修记录扣0.5；无回访记录扣0.5；投诉回访率低于80%，扣0.2；满意率低于80%，扣0.5。 |  |  |
| 专项委托服务管理 | 1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。  2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。  3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。  4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。 | 2 | 每缺一项扣0.5。 |  |  |
| 二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护 | 综合管理 | 1、按照相关规定实施承接查验。  2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。  3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。  4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在20分钟内组织到场维修。  5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。  6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。  7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。  8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。  9、设备机房  （1）每半月清洁1 次，机房整洁有序，室内无杂物。  （2）设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。  （3）在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。  （4）设施设备标识、标牌齐全。  （5）张贴或悬挂相关制度、证书。  （6）记录齐全、完整。  10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。 | 4 | 符合4，每缺一项扣0.2。 |  |  |
| 共用  部位 | 1、房屋结构  每季度巡视1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。  2、建筑部件  （1）每季度检查1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。  （2）每半月巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。  （3）每2个月检查1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。  （4）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。  3、附属构筑物  （1）每半月巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。  （2）每半月检查1 次雨、污水管井等。  （3）每半月巡查1 次大门、围墙、围栏等。  （4）每半月巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。  （5）每年检测1 次防雷装置。  4、外墙  每5年清洗外墙1次，外墙外观整洁。 | 2 | 符合2.0；未按时检查、清理、修复每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 空调系统 | 1、运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查。  2、运行期间每日巡视1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。  3、有节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。  4、每年清洗消毒1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒2次风机盘管虑网，每2年清洗消毒1次风管。  5、每年检查1次管道、阀门并除锈。 | 2 | 符合2.0；每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 供水系统 | 1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。  2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。  3、每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。  4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。  5、不具备自动切换功能的，每2个月手动切换1 次备用水泵。  6、每年检查3次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护1 次水泵。 | 2 | 符合2.0；无巡检记录扣0.2；每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 排水  系统 | 1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。  2、配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。  3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。  4、污水泵：汛期每日巡视2次，平时每周巡视1 次，检查设备运行状态；每周进行1次手动启动测试；每季度养护1次。  5、化粪池：每半年清掏1 次，发现异常及时清掏。 | 2 | 符合2.0；每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 供配  电系  统及  照明 | 1、楼内照明：每日巡视1次，一般故障12小时内修复；其它复杂故障3日内修复。  2、楼外照明：每周巡视3次，一般故障1日内修复；其它复杂故障5日内修复；每半月调整1次时间控制器。  3、应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。  4、低压柜：每日巡视2次设备运行状况；每半年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。每半年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。  5、低压配电箱和线路：每月检查2次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换1次双路互投开关。  6、控制柜：每半月检查1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查1次远控装置。  7、发电机：每半月试运行1 次，保证运行正常；每年活化2次蓄电池；每5日巡视1次充电机和蓄电池。  8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。  9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。  10、每3年检验1次内部核算电能表。  11、路灯、楼道灯完好率应不低于90%。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 安全  防范  系统 | 1、物防  （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。  （2）设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。  （3）应安装单元防盗安全门。  （4）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  （5）落实专人对各类物防设施每半月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常。  （2）红外对射探测器：每周做运行状态测试1次，保障设备运行正常。  （3）图像采集设备：每周检查2次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。  （4）摄像头：每月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。  （5）楼宇对讲设备：每月检查2次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。  （6）门禁管理设备：每半月检查1次，保障设备运行正常。  （7）技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。  3、消防  （1）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。  （2）在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。  （3）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。  （4）有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。  （5）对以下消防设施，应每日进行检查：  a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；  b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；  c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。  （6）对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验：  a. 进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常；  b. 消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全；  c. 屋顶供水水箱的储水水位；  d. 消防泵房间的防火门是否完好；  e. 灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用；  f. 室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺。消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。  （7）对以下消防设施，应每2个月进行1次检查或试验：  a. 火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；  b. 进行消防电梯强制停于首层试验；  c. 对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验，验证系统的供水能力；  d. 喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除；  e. 室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态；  f. 与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动，设施、设备间的防火门是否完好；  g. 防排烟系统是否处于正常状态。  （8）对安装的探测器，应每年进行1次试验，并对全部报警控制装置进行1次试验；火灾探测器投入运行2年后，应每隔3年全部清洗1次，不合格的应调换。  （9）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。  （10）消防控制室设24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （11）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。  （12）与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  （13）有消防安全管理制度，每年对员工进行至少3次消防安全培训。每年对业主至少有3次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 电梯 | 1、电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。  2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。  3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。  4、确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施正常使用。  5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。  6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。  7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  8、配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查1次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。  9、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每半年演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。 物业服务人员应在20分钟内到达现场，主城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场，其它地区在60分钟内到达现场。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 水景及游乐设施 | 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。  2、使用期间每周巡查2次喷水池、水泵及其附属设施，每半月检查1次防漏电设施。  3、有安全警示标识。  4、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。 | 3 | 符合3.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 三、公共秩序维护 | 公共秩序维护 | 1、出入口有专人24小时值守，实行住户刷卡进出方式。  2、对重点区域、重点部位每1小时巡查1次。  3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。  4、对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序。  5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。  6、安防控制室设专人24小时值守。  7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。  8、每年开展3次专项治安应急预案演练。  9、备勤人员24小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的20%。  10、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每季度组织物管人员和保安人员开展1次安全防范教育培训。  11、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品，每半年开展1次安全防范宣传活动。  12、有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记薄册齐全，有出租房屋公示栏。 | 10 | 符合10；每发现一处不符合扣1。 |  |  |
| 四、环境卫生维护 | 生活垃圾的收集、清运 | 1、有垃圾收集容器。  2、每3天至少清洗1次垃圾收集容器（夏季2次/3日）。蝇、蚊孳生季节每3日喷洒1次杀虫药。  3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于4次/日。  4、垃圾中转站保持密闭和外围整洁。  5、垃圾清运车外观整洁。 | 5 | 符合5，无收集设施扣2.5；未按时清洁、消毒扣2.5。 |  |  |
| 物业共用  部分清洁 | 1、楼内  （1）大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭2次信报箱；每周擦拭1次大堂；每半月擦拭1次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁2次大堂、一层候梯厅。  （2）楼道、楼梯：每日清扫1次、每周清拖2次楼道、楼梯地面；每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘1次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁2次楼道、楼梯。  2、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日清拖1次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理2次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护1次；每日巡视保洁3次电梯轿厢。  3、天台、屋面：每季度清扫1次天台，屋面；雨季期间，每半月清扫1次天台、屋面；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。  4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁3次，楼外道路无积水；每半月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每2个月清洁1次雨篷、门头等。  5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。  6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。 | 5 | 符合5，每发现一处不符扣0.5。 |  |  |
| 五、绿化养护 | 绿化养护 | 1、灌溉  有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、4 月、5月、秋季、入冬前浇水1 次，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉。  2、施肥  乔木每年施肥1 次；灌木每年施肥2 次至3 次；地被和草坪植物每年施肥3 次至4 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。  3、病虫害防治  根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查4 次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生。  4、整形修剪  乔木每年修剪1 次至2 次，部分植物进行生长季修剪；灌木根据需要及时修剪开败的残花果，全年至少修剪2 次；绿篱每年至少修剪5 次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1 次；草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪15 次。  5、除草  每年全面除草4 次，重点绿地增加除草次数，不出现30 厘米以上的杂草。  6、垃圾处理  绿化作业产生的垃圾应在作业完成后1小时内清理干净。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 六、社区文化建设 | 社区文化建设 | 1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。  2、每年至少开展3次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识 。  3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。  4、有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。  5、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 | 6 | 符合6，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 七、装饰装修管理 | 装饰装修管理 | 1、有装饰装修管理服务制度。  2、有装饰装修管理档案。  3、办理装饰装修相关出入证。  4、楼道卫生清理及后期1㎡/户以内维护。  5、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。  6、装饰装修期间每2日巡查1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。  7、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。  8、散装物料应采取袋装运输。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣1。 |  |  |

住宅物业四级服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 项目 | 内容及要求 | 标准分值 | 评分规则 | 企业自评分 | 考评得分 |
| 一、综  合服务 | 客户服务场所 | 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、办公收费系统。  2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。  3、客户服务中心工作时间至少10小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。  4、公示有24 小时服务电话。 | 4 | 每缺一项扣0.2；服务时间每少1小时扣0.2。 |  |  |
| 人员 | 1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。  2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人。项目负责人应取得自贡市物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。  3、从业人员及项目负责人应纳入自贡市物业服务信用信息档案管理。  4、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于300户。  5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 | 4 | 管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.2；项目经理不符合要求或人员未纳入信用档案扣0.5；无项客户经理扣0.5；管理户数超过300户扣0.5；着装及标志不符合扣0.2。 |  |  |
| 制度 | 1、已制订含有管理规约、便民服务指南内容的业主手册。  2、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。  3、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。  4、有突发公共事件应急预案。  5、有培训、考核体系。  6、有物业服务工作记录。 | 3 | 每缺1项扣0.5。 |  |  |
| 档案 | 1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。  2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。  3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。  4、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。 | 2 | 每缺1项扣0.5；档案不规范扣0.5。 |  |  |
| 标识 | 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。  2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。  3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。  4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位。 | 2 | 每缺1项扣0.5；标识不清晰扣0.5。 |  |  |
| 客户  服务 | 1、每季度公示物业服务合同履行情况。  2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台以短信形式告知业主。  3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。  4、水、电急修20分钟内、其它30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；维修回访率不低于30%。  5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在2个工作日内回复；投诉回访率不低于90%。  6、每年进行1次第三方满意度调查，客户满意率不低于85%。  7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。  8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/200户，不少于4辆。  9、投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。  10、有智能公共广播系统，型材坚固耐用，造型美观，播放广播与背景音乐。  11、男女分设的公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。  12、每年有组织业主参观共用设施设备机房。  13、提供特约服务。  14、接受委托，提供邮件代收，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴服务。  15、重要节日进行节日氛围营造。 | 4 | 每缺一项扣0.2；无违规行为上报记录扣0.5；无报修记录扣0.5；无回访记录扣0.5；维修回访率低于30%、投诉回访率低于90%，扣0.2；满意率低于85%，扣0.5。 |  |  |
| 专项委托服务管理 | 1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。  2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。  3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。  4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。 | 2 | 每缺一项扣0.5。 |  |  |
| 二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护 | 综合管理 | 1、按照相关规定实施承接查验。  2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。  3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。  4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修。  5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。  6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。  7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。  8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。  9、设备机房  （1）每月清洁1 次，机房整洁有序，室内无杂物。  （2）设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。  （3）在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。  （4）设施设备标识、标牌齐全。  （5）张贴或悬挂相关制度、证书。  （6）记录齐全、完整。  10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。 | 4 | 符合4，每缺一项扣0.2。 |  |  |
| 共用  部位 | 1、房屋结构  每季度巡视1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。  2、建筑部件  （1）每季度检查1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。  （2）每月巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。  （3）每季度检查1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。  （4）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。  3、附属构筑物  （1）每月巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。  （2）每季度检查1 次雨、污水管井等。  （3）每月巡查1 次大门、围墙、围栏等。  （4）每月巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。  （5）每年检测1 次防雷装置。 | 2 | 符合2.0；未按时检查、清理、修复每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 供水  系统 | 1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。  2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。  3、每日巡视1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。  4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。  5、不具备自动切换功能的，每半年手动切换1 次备用水泵。 | 2 | 符合2.0；无巡检记录扣0.2；每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 排水  系统 | 1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。  2、配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等）。  3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。  4、污水泵：汛期每日巡视1 次，平时每月巡视1 次，检查设备运行状态；每月进行1 次手动启动测试；每年养护1 次。  5、化粪池：每半年清掏1 次，发现异常及时清掏。 | 4 | 符合4.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 供配  电系  统及  照明 | 1、楼内照明：每周巡视2 次，一般故障1 日内修复；复杂故障5日内修复。  2、楼外照明：每周巡视1 次，一般故障1日内修复；复杂故障1 周内修复；每月调整1次时间控制器。  3、应急照明：每日巡视1 次，发现故障，30分钟内组织维修。  4、低压柜：每3日巡视1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年  检查1次电气安全。  5、低压配电箱和线路：每月检查1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。  6、控制柜：每半月检查1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。  7、发电机：每半月试运行1 次，保证运行正常；每年活化1次蓄电池；每周巡视1次充电机和蓄电池。  8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。  9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每2年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。  10、每5年检验1次内部核算电能表。  11、路灯、楼道灯完好率应不低于85%。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 安全  防范  系统 | 1、物防  （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。  （2）设置非机动车集中停放点，有序停放。  （3）应安装单元防盗安全门。  （4）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  （5）落实专人对各类物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常。  （2）红外对射探测器：每半月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。  （3）图像采集设备：每周检查1次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。  （4）摄像头：每2个月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。  （5）楼宇对讲设备：每月检查1次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。  （6）门禁管理设备：每月检查1次，保障设备运行正常。  （7）技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。  3、消防  （1）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。  （2）在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。  （3）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。  （4）有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；高层住宅每年至少组织2次有员工、业主或使用人参加的消防演练，多层、别墅等住宅每年至少组织1次。  （5）对以下消防设施，应每日进行检查：  a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；  b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；  c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。  （6）对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验：  a. 进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常；  b. 消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全；  c. 屋顶供水水箱的储水水位；  d. 消防泵房间的防火门是否完好；  e. 灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用。  （7）对以下消防设施，应每季度进行1次检查或试验：  a. 火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；  b. 进行消防电梯强制停于首层试验；  c. 对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验，验证系统的供水能力；  d. 喷头外观，发现有不正常的喷头应更换，当喷头上有异物时应清除；  e. 室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态；  f. 与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动，设施、设备间的防火门是否完好；  g. 防排烟系统是否处于正常状态。  （8）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。  （9）消防控制室设24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （10）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。  （11）与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  （12）有消防安全管理制度，每年对员工进行至少2次消防安全培训。每年对业主至少有2次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 电梯 | 1、电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。  2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。  3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。  6、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。  7、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。  8、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  9、配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日检查1次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。  10、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案， 并每年演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。 物业服务人员应在20分钟内到达现场，主城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场，其它地区在60分钟内到达现场。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 水景及游乐设施 | 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。  2、使用期间每周巡查1 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查1 次防漏电设施。  3、有安全警示标识。  4、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。 | 3 | 符合3.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 三、公共秩序维护 | 公共秩序维护 | 1、出入口有专人24小时值守。  2、对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。  3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。  4、对机动车实行发牌进出登记管理制度，停放有序。  5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。  6、安防控制室设专人24小时值守。  7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。  8、每年开展1次专项治安应急预案演练。  9、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和保安人员开展1次安全防范教育培训。  10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。  11、有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记薄册齐全，有出租房屋公示栏。 | 10 | 符合10；每发现一处不符合扣1。 |  |  |
| 四、环境卫生维护 | 生活垃圾的收集、清运 | 1、有垃圾收集容器。  2、每周至少清洗1次垃圾收集容器（夏季1次/3日），蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药。  3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于3次/日。  4、垃圾中转站外围保持整洁。 | 5 | 符合5，无收集设施扣2.5；未按时清洁、消毒扣2.5。 |  |  |
| 物业共用部分清洁 | 1、公共场所每日清扫1次楼道、无电梯的楼梯每日清扫1次，有电梯的楼层通道每日清扫1次、楼梯每周清扫1次。  2、每月度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。  3、电梯轿厢：每日擦拭1 次电梯轿厢门、面板；每日清拖1 次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护1次；每日巡视保洁2次电梯轿厢。  4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次，楼外道路无积水；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。  5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1 次水面；每年清洁2 次水池池底。  6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。 | 5 | 符合5，每发现一处不符扣0.5。 |  |  |
| 五、绿化养护 | 绿化养护 | 1、灌溉  有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水1 次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。  2、施肥  根据植物生长情况施肥，乔木每2 年施肥1 次至2 次；灌木每年施肥1 次至2 次；地被和草坪植物每年施肥2 次至3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。  3、病虫害防治  根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。  4、整形修剪  乔木每年冬季修剪1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪1 次；绿篱每年至少修剪4次；草坪夏季每月至少修剪2 次，全年至少修剪12 次。  5、除草  每年全面除草3 次，重点绿地增加除草次数。  6、垃圾处理  绿化作业产生的垃圾应在作业完成后2小时内清理干净。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 六、社区文化建设 | 社区文化建设 | 1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。  2、每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识 。  3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。  4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 | 6 | 符合6，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 七、装饰装修管理 | 装饰装修管理 | 1、有装饰装修管理服务制度。  2、有装饰装修管理档案。  3、办理装饰装修相关出入证。  4、楼道卫生清理及后期1㎡/户以内维护。  5、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。  6、装饰装修期间每2日巡查1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。  7、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。  8、散装物料应采取袋装运输。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣1。 |  |  |

住宅物业五级服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 项目 | 内容及要求 | 标准分值 | 评分规则 | 企业自评分 | 考评得分 |
| 一、综  合服务 | 客户服务场所 | 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、接待台、饮水机、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、办公收费系统。  2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。  3、客户服务中心工作时间至少14小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。  4、公示有24 小时服务电话。 | 4 | 每缺一项扣0.2；服务时间每少1小时扣0.2。 |  |  |
| 人员 | 1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。  2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人。项目负责人应取得自贡市物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。  3、从业人员及项目负责人应纳入自贡市物业服务信用信息档案管理。  4、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于100户。  5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。  6、客户经理形象良好，能提供中英双语服务。 | 4 | 管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.2；项目经理不符合要求或人员未纳入信用档案扣0.5；无项客户经理扣0.5；管理户数超过100户扣0.5；着装及标志不符合扣0.2。 |  |  |
| 制度 | 1、有便民服务指南内容的业主手册。  2、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。  3、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。  4、有突发公共事件应急预案。  5、有培训、考核体系。  6、有物业服务工作记录。 | 3 | 每缺1项扣0.5。 |  |  |
| 档案 | 1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。  2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。  3、有档案管理专员，并设置有档案资料室。  4、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。 | 2 | 每缺1项扣0.5；档案不规范扣0.5。 |  |  |
| 标识 | 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。  2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。  3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。  4、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位。 | 2 | 每缺1项扣0.5；标识不清晰扣0.5。 |  |  |
| 客户  服务 | 1、每月公示物业服务合同履行情况。  2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台以短信形式告知业主。  3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。  4、水、电急修15分钟内、其它30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；维修回访率不低于50%。  5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在24小时内回复；投诉回访率100%。  6、每年进行1次第三方满意度调查，客户满意率不低于90%。  7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。  8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/100户，不少于10辆。  9、投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。  10、有智能公共广播系统，型材坚固耐用，造型美观，每日定时播放广播与背景音乐。  11、男女分设的公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。  12、有无噪音氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。  13、每年有组织业主参观共用设施设备机房。  14、提供特约服务。  15、接受委托，提供邮件代收代寄，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴服务。  16、重要节日进行节日氛围营造。  17、为会所、游泳池提供配套服务。 | 4 | 每缺一项扣0.2；无违规行为上报记录扣0.5；无报修记录扣0.5；无回访记录扣0.5；维修回访率低于30%、投诉回访率低于90%，扣0.2；满意率低于85%，扣0.5。 |  |  |
| 专项委托服务管理 | 1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。  2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。  3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。  4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。 | 2 | 每缺一项扣0.5。 |  |  |
| 二、共用部位及共用设施设备运行和维修养护 | 综合管理 | 1、按照相关规定实施承接查验。  2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。  3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。  4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在15分钟内组织到场维修。  5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。  6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。  7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。  8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。  9、设备机房  （1）每半月清洁1 次，机房整洁有序，室内无杂物。  （2）设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。  （3）在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。  （4）设施设备标识、标牌齐全。  （5）张贴或悬挂相关制度、证书。  （6）记录齐全、完整。  10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。 | 4 | 符合4，每缺一项扣0.2。 |  |  |
| 共用  部位 | 1、房屋结构  每季度巡视1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。  2、建筑部件  （1）每季度检查1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。  （2）每周巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。  （3）每月检查1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。  （4）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。  3、附属构筑物  （1）每周巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。  （2）每周检查1 次雨、污水管井等。  （3）每周巡查1 次大门、围墙、围栏等。  （4）每周巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。  （5）每年检测1 次防雷装置。  4、外墙  每3年清洗外墙1次，外墙外观整洁。 | 2 | 符合2.0；未按时检查、清理、修复每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 空调系统 | 1、运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查。  2、运行期间每日巡视1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。  3、有节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。  4、每年清洗消毒1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒2次风机盘管虑网，每2年清洗消毒1次风管。  5、每半年检查1次管道、阀门并除锈。  6、每年检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音。  7、每年对空调系统进行1次整体性维修养护。 | 2 | 符合2.0；每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 供水  系统 | 1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。  2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。  3、每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。  4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。  5、不具备自动切换功能的，每月手动切换1 次备用水泵。  6、每年检查4次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护1 次水泵。  7、每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。 | 2 | 符合2.0；无巡检记录扣0.2；每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 排水  系统 | 1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。  2、配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。  3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。  4、污水泵：汛期每日巡视2次，平时每周巡视1 次，检查设备运行状态；每周进行1次手动启动测试；每季度养护1次。  5、化粪池：每半年清掏1 次，发现异常及时清掏。 | 2 | 符合2.0；每发现一处不符合扣0.2。 |  |  |
| 供配  电系  统及  照明 | 1、楼内照明：每8小时巡视1次，一般故障8小时内修复；其它复杂故障1日内修复。  2、楼外照明：每周巡视3次，一般故障12小时内修复；其它复杂故障3日内修复；每半月调整1次时间控制器。  3、应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。  4、低压柜：每日巡视3次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查2次电气安全。每半年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。  5、低压配电箱和线路：每周检查1次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换1次双路互投开关。  6、控制柜：每周检查2次设备运行状况；每年养护2次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查2次远控装置。  7、发电机：每半月试运行1 次，保证运行正常；每年2次带负荷运行；每年活化2次蓄电池；每日巡视1次充电机和蓄电池。  8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。  9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。  10、每年检验1次内部核算电能表。  11、路灯、楼道灯完好率应不低于95%。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 安全  防范  系统 | 1、物防  （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。  （2）设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。  （3）应安装单元防盗安全门。  （4）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  （5）落实专人对各类物防设施每周开展1次全面检查，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常。  （2）红外对射探测器：每周做运行状态测试2次，保障设备运行正常。  （3）图像采集设备：每周检查2次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。  （4）摄像头：每半月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。  （5）楼宇对讲设备：每周检查1次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。  （6）门禁管理设备：每周检查1次，保障设备运行正常。  （7）技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。  3、消防  （1）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。  （2）在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。  （3）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。  （4）有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。  （5）对以下消防设施，应每日进行检查：  a. 火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；  b. 消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；  c. 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。  （6）对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验：  a. 进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常；  b. 消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全；  c. 屋顶供水水箱的储水水位；  d. 消防泵房间的防火门是否完好；  e. 灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用；  f. 室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺。消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。  （7）对以下消防设施，应每2个月进行1次检查或试验：  a. 火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；  b. 进行消防电梯强制停于首层试验；  c. 对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验，验证系统的供水能力；  d. 喷头外观，发现有不正常的喷头应及时更换，当喷头上有异物时应清除；  e. 室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态；  f. 与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动，设施、设备间的防火门是否完好；  g. 防排烟系统是否处于正常状态。  （8）安装在公共部位的自救逃生器、逃生绳是否正常、是否有效、是否破损应每季度进行1次检查或试验：  （9）对安装的探测器，应每年进行1次试验，并对全部报警控制装置进行1次试验；火灾探测器投入运行2年后，应每隔3年全部清洗1次，不合格的应调换。  （10）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。  （11）消防控制室设24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （12）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。  （13）与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  （14）有消防安全管理制度，每年对员工进行至少4次消防安全培训。每年对业主至少有4次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 电梯 | 1、电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。  2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。  3、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。  4、确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施正常使用。  5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。  6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。  7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  8、配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查2次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行2次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。  9、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案， 并每季度演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。 物业服务人员应在15分钟内到达现场，主城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场，其它地区在60分钟内到达现场。 | 6 | 符合6.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 水景及游乐设施 | 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。  2、使用期间每周巡查2次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查1次防漏电设施。  3、有安全警示标识。  4、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。 | 3 | 符合3.0；每发现一处不符合扣0.5。 |  |  |
| 三、公共秩序维护 | 公共秩序维护 | 1、出入口有专人24小时值守，实行住户刷卡进出方式。  2、对重点区域、重点部位每1小时巡查1次。  3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。  4、对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序。  5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。  6、安防控制室设专人24小时值守。  7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。  8、每年开展4次专项治安应急预案演练。  9、备勤人员24小时待岗，人数不得少于秩序维护人员的30%。  10、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和保安人员开展2次安全防范教育培训。  11、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品，每季度开展1次安全防范宣传活动。  12、有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记薄册齐全，有出租房屋公示栏。 | 10 | 符合10；每发现一处不符合扣1。 |  |  |
| 四、环境卫生维护 | 生活垃圾的收集、清运 | 1、有垃圾收集容器，实施生活垃圾分类收集。有分类标识。  2、每2天至少清洗1次垃圾收集容器和垃圾中转站（夏季每天1次）。蝇、蚊孳生季节每2日喷洒1次杀虫药。  3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于5次/日。  4、垃圾中转站保持密闭和外围整洁。  5、垃圾清运车应密闭、外观整洁。 | 5 | 符合5，无收集设施扣2.5；未按时清洁、消毒扣2.5。 |  |  |
| 物业共用部分清洁 | 1、楼内  （1）大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每日擦拭1次信报箱；每周擦拭1次大堂；每周擦拭1次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月护理1次；每日巡视保洁3次大堂、一层候梯厅。  （2）楼道、楼梯：每日清扫并清拖1次楼道、楼梯地面；每日擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘1次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁2次楼道、楼梯。  2、电梯轿厢：每日擦拭2次电梯轿厢门、面板；每日清拖2次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每周护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护1次；每日巡视保洁3次电梯轿厢。  3、天台、屋面：每月清扫1次天台，屋面；雨季期间，每月清扫2次天台、屋面；每周巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。  4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁4次楼外道路；每半月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每月清洁1次雨篷、门头等。  5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。  6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。 | 5 | 符合5，每发现一处不符扣0.5。 |  |  |
| 五、绿化养护 | 绿化养护 | 1、灌溉  有灌溉计划，灌溉水下渗充足且均匀，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水，其它时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。  2、施肥  乔木每年施肥1 次至2 次，灌木每年施肥3 次至4 次，地被和草坪植物每年施肥4 次至5 次，花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质。  3、病虫害防治  采取预防为主，综合防治的方针；及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。  4、整形修剪  乔木每年夏季、冬季各修剪1 次；灌木修剪及时，全年至少修剪3 次；绿篱每年至少修剪6次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1 次；草坪夏季每月至少修剪4次，全年至少修剪20 次。  5、除草  每年全面除草5 次，重点绿地增加除草次数，不出现20 厘米以上的杂草。  6、垃圾处理  绿化作业产生的垃圾应在作业完成后30分钟内清理干净。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 六、社区文化建设 | 社区文化建设 | 1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每月更新1次。  2、每年至少开展4次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识 。  3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。  4、有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。  5、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 | 6 | 符合6，每发现一处不符合扣2.5。 |  |  |
| 七、装饰装修管理 | 装饰装修管理 | 1、有装饰装修管理服务制度。  2、有装饰装修管理档案。  3、办理装饰装修相关出入证。  4、楼道卫生清理及后期1㎡/户以内维护。  5、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。  6、装饰装修期间每2日巡查1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。  7、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。  8、散装物料应采取袋装运输。 | 10 | 符合10，每发现一处不符合扣1。 |  |  |