

T/NHWY

佛山市南海区物业管理行业协会团体标准

T/NHWY 2—2018

住宅小区物业管理服务质量分级与评价

2018 - 11 - 29 发布

2019 - 01 - 01 实施

佛山市南海区物业管理行业协会 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由佛山市南海区物业管理行业协会提出。

本标准主要起草单位：佛山市南海区物业管理行业协会、佛山市功标企业管理咨询有限公司、佛山市千秋物业服务有限公司、佛山市南海区豪信物业管理有限公司、佛山市南海臻佳物业管理有限公司、佛山市南海能兴物业管理有限公司、佛山市南海海逸物业资产管理有限公司、广东国安物业经营服务有限公司、佛山市南海鸿晖物业管理有限公司、佛山市南海区物业经营管理有限公司、佛山市人一物业经营管理有限公司、佛山市安贤物业管理有限公司、佛山兴兆物业管理有限公司南海分公司、保利(佛山)物业服务有限公司、佛山市万科物业服务有限公司、中海物业管理有限公司佛山分公司、广东美的物业管理股份有限公司。

本标准主要起草人：何国光、何筛红、刘穗生、林涛、招国潘、黄冠金、陈伟英、李恩、吴红、周卫国

本标准为首次制定。

住宅小区物业管理服务质量分级与评价

1 范围

本标准规定了住宅小区物业管理服务质量分级与评价的基本要求、评价原则及评价内容等。

本标准适用于佛山市南海区物业管理行业协会内所有物业服务企业，其他非会员企业也可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

T/NHWY 1 住宅小区物业管理服务规范

3 基本要求

3.1 按照“质价相符、分级管理”的原则，南海区物业按服务质量不同分为七个服务等级，其中七级为最高级别，一级为最低级别。

3.2 物业管理机构日常活动应按 T/NHWY 1 的规定进行，并根据表 1～表 7 内容定期开展服务标准评价。

3.2 评价过程及结果应做好记录并保存。

3.3 物业管理机构应对评价结果进行分析，对薄弱环节提出相应的改进措施，不断提升服务质量。

4 评价

4.1 评价原则

服务质量标准评价应坚持以下原则

- a) 客观公正原则；
- b) 科学严谨原则；
- c) 全面准确原则。

4.2 评价准备

4.2.1 组织准备

应成立服务质量标准评价工作组，并明确其职责、权限。评价工作组组成人员的数量应视评价工作的复杂程度确定。

4.2.2 人员准备

评价人员应具有相应的标准化知识和相应的物业管理专业知识，熟悉标准及实施的有关要求，能熟练运用评价方法。

4.2.3 物资准备

应备齐必要的测量设备、工具、实验用品及评价所需的记录表等。

4.2.4 确定评价方案

对服务质量标准实施进行评价前，应制定周密的评价方案，以保证评价结果的可测量性和准确性。评价方案应包括以下内容：

- a) 给出评价工作的总体方案或计划；
- b) 确定评价方法。对于涉及面广，内容复杂的标准，可采用抽样的方式进行，所抽取的指标或事项应反映标准实施的总体情况；对于内容简单或较重要的标准，应采取逐项检查的方法；对具体项目可采取测量、过程再现或通过标准实施痕迹（包括各种记录、报告等）检查等方法实施评价；
- c) 建立评价指标体系。指标体系应能尽可能反映标准要求，准确衡量标准实施效果。应根据指标体系和评价要求确定合理的抽样方案、判定规则。

4.3 评价内容

4.3.1 符合性评价

4.3.1.1 根据团体标准 T/NHWY 1 的各项规定，确认实施过程的各个环节是否达到标准的要求。对于服务设施设备、安全环境、服务流程以及服务质量等方面具有定量的标准要求，应采用测量、计算等方法得出定量的数据；标准中的定性规定，可采用比较的方法进行衡量，并给出标准实施是否合格的结论。

4.3.1.2 物业管理机构根据自身所处的级别按本标准中表 1~表 7 的内容进行评价。

4.3.2 评分标准

4.3.2.1 标准总分为 100 分，对评上广东省、佛山市、南海区示范项目的企业可进行加分，若同时获得两个以上加分项取最高分。

4.3.2.2 各级别评分分别达到 85 分以上为合格。

4.3.2.3 本评分标准为通用要求，不同企业因服务类型和服务经营的特点，某些项目确无需要，经评价工作组界定可不扣分，按满分计算。企业应有的评价项目而未满足，则该项目的实际得分为 0 分。

4.3.2.4 表中每个分项评价内容的规定得分为最高扣分限，超出部分不再扣分。分项内有加分项的超出部分也不再加分。

4.4 评价报告

评价报告一般应包括评价的依据、评价人员、评价时间、评价简要过程、各分项指标评价结果、总体结论、存在问题和处理建议等内容。

表1 一级物业服务质量标准评价表

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客服场所	有客户服务场所(包括值班门岗), 简易办公设施	3	没有客服场所(中心)直接扣3分, 基本办公设备不齐全扣1分		
		公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人照片, 物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的, 公示特约服务项目及服务标准、收费标准		公示内容不全扣1分		
		客户服务场所工作日有值班人员, 设置并公示24小时服务电话		工作时间不够扣1分, 没公示电话扣1分		
	人员	特种工种需持证上岗(如电工、电梯管理员、建(构)筑物消防员等)	3	需持证上岗人员未持证扣1分		
		从业人员服装整洁, 行为规范, 仪容礼仪得体		服装不统一扣1分		
		配备物业服务项目负责人		无项目负责人扣1分		
	制度	有建立相关的岗位责任制度	3	没有岗位责任制扣3分		
		有建立突发公共事件的应急预案		没有应急预案扣1分		
		有建立培训体系, 定期组织人员培训与考核		没有定期组织人员培训扣1分		
	档案	有建立物业管理档案, 基本资料妥善管理	3	管理档案资料不齐全扣2分		
		有建立业户资料档案		没有业户资料档案扣2分		
		工作有记录痕迹		没有工作记录扣1分		
	客户综合服务管理	酬金制项目每年公示2次物业服务费用收支情况, 包干制项目依据合同约定内容进行公示	15	没有公示扣1分		
		专项维修资金使用合规, 接受业主监督		资金使用不合理扣1分		
		重要物业服务事项有通知业主并记录		没有张贴通知扣1分		
收到市政停电停水信息能及时告知业户		没告知记录扣1分				
公共水、电急修60分钟内, 工作人员到达现场; 无法由物业公司自行维修的设施设备应在60分钟内告知专项服务企业		没按时到场扣1分				

表 1 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
1、基本服务 (30分)	客户综合服务管理	业户提出的投诉在 3 个工作日内回复。投诉回复率 100%	15	没达标扣 1 分			
		每年有公开物业服务意见, 发放率 100%, 回收率≥60%, 满意率≥60%		没公开扣 1 分, 不满意率不达标扣 1 分, 满意率≥90%加 1 分			
		配合相关部门进行公益宣传		没信息栏扣 1 分			
		每年通报一次物业管理服务情况		没开会扣 1 分			
		可根据业主需求提供家电安装、维修、房屋租赁管理、宠物代管、快递代收代寄、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务和便民服务		有提供特约服务和便民服务的每一项加 0.2 分, 最多加 1 分, 没有不扣分			
	专项服务委托管理	有专项服务委托合同	3	没合同扣 1 分			
		专项服务企业符合资质, 操作人员有相应的职业资格证书		不符合扣 1 分			
		有对专项服务进行监督及评价		没评价扣 1 分			
	2、共用部位的维护和管理 (15分)	一般要求	楼宇外观完好整洁, 对外墙乱涂乱画乱张贴现象有管理记录并报告相关主管部门	6	发现一处不符合扣 0.2 分, 最多扣 2 分		
			无违反规划私搭乱建, 无擅自改变房屋用途的现象		发现一处不符合扣 0.2 分, 最多扣 2 分		
对住户空调、防盗网、阳台封闭的安装有相关规定并告知业户			不符合规定扣 1 分				
对户外设置物有相关要求并告知业户			不符合要求扣 1 分				
巡检		有完善的巡检制度和规范的巡检记录	6	没有制度扣 3 分, 记录不规范扣 1 分			
		每半年检查 1 次建(构)筑物的外观, 如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分			

表 1 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
2、共用部位的维护和管理 (15分)	巡检	每年汛前和强降雨前后检查屋面防水和雨落管等	6	没检查扣 1 分		
		每半年检查 1 次道路、场地、雨(污)水管井、共用设施等,如发现问题记录并跟进		发现有问題无记录扣 1 分		
	住宅装修管理	有对业户的装修方案实施登记管理,签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》	3	没登记扣 1 分,没协议扣 1 分		
		装修现场每 3 天检查 1 次并记录,对违章行为及时劝阻和制止,制止无效 1 个工作日内报告		没按规定检查扣 1 分,违章未报告扣 1 分		
装修结束后 5 个工作日内查验是否符合规定并记录	没在规定时间内复检扣 1 分,有不符合规定无记录扣 1 分					
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	供水设施设备	有供水设施资料档案;设施设备有标识	4	没资料档案扣 1 分		
		水泵房门有明显警示标志,泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板;阀门挂上标示牌;管系色标分明;流向箭头清晰,有配置消防器材		不符合规定扣 0.6 分		
		每日巡视 1 次水箱间、水泵房,检查设备运行状况		不符合规定扣 0.6 分		
		每年对供水水池、管道、阀门等进行养护		不符合规定扣 0.6 分		
		水箱、蓄水池盖板,应保持完好并加锁;溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好		不符合规定扣 0.6 分		
		每周检查 1 次水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀,有问题及时记录		不符合规定扣 0.6 分		
	排污设施设备	有排污设施设备资料档案,有设施设备及管网的平面图;设施设备标识规范齐全,阀门挂上标示牌	4	没资料档案,没管网平面图扣 1 分		
		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		不符合规定扣 0.4 分		
		潜水泵每月检查 1 次工作是否正常;每季度养护 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		沙井每年检查 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		排水沟明沟、暗沟每年检查 1 次,有堵塞及时清理		不符合规定扣 0.4 分		
		化粪池每年检查 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		出现管道爆裂、池井溢流、井盖缺损等紧急事件应 30 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.4 分		

表 1 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	供电设施 设备	每月清扫 1 次发电机房；每月试运行 1 次，保证运行正常	4	不符合规定扣 1.5 分			
		路灯、楼内照明完好率≥65%		不符合规定扣 1.5 分			
		应急照明完好率≥80%		不符合规定扣 1.5 分			
	安全防范系统	有完善的安全防范管理规定，安防设备配备齐全		3	没安防管理规定扣 1 分		
		楼宇对讲机	每季度检查 1 次按键、显示屏等；每半年表面清洁 1 次		不符合规定扣 1 分		
		网络控制箱	每半年检查 1 次外观、接线；每半年表面清洁 1 次		不符合规定扣 1 分		
		红外对射探测器	每半年检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每半年表面清洁 1 次		不符合规定扣 1 分		
	道路设施	有道路资料档案		2	没资料档案和平面图扣 1 分		
		路面平整，无大面积严重损坏、被侵占的现象			道路损坏扣 1 分		
		路面塌陷、违章占用或其他危及公共安全的异常情况处理时间在 3 个工作日内			不符合规定扣 1 分		
	车场车库	有车场、车库、保管车辆资料档案；路标标示明显；交通标志齐全		2	不符合规定扣 0.4 分		
		有标价牌悬挂于出入口或车场车库明显之处			不符合规定扣 0.4 分		
		外来车辆进出有登记；停车黄线明显；无杂物堆放；通道顺畅；标志齐全			不符合规定扣 0.4 分		
		排风机每季度检查 1 次，照明完好率≥75%			没达标扣 0.4 分		
		道闸系统设备故障或停电时，工作人员接报后 20 分钟内到场处理			没达标扣 0.4 分		
防雷装置	有养护记录，每年组织技术人员对防雷装置进行 1 次检测。		1	没记录扣 0.5 分，没检测扣 0.5 分			
4、消防安全防范 (5分)	消防管理要求	有消防设施设备资料档案、消防管理档案；有平面图和火警疏散图；有消防管理架构图，设施设备标识规范齐全；阀门挂上标示牌	2	无资料档案扣 1 分，其他不符合扣 0.5 分			
		有消防安全责任制，有设消防安全负责人		不符合规定扣 0.5 分			
		每年至少组织 1 次有员工、业户参加的消防演练		不符合规定扣 0.5 分			

表 1 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
4、消防安全防范 (5分)	消防管理要求	有消防安全宣传教育,有组织开展经常性的消防安全宣传教育;每年至少对员工进行 1 次消防安全培训	2	不符合规定扣 0.5 分			
		每日防火巡查 1 次,每月防火检查 1 次,每年检测 1 次建筑消防设施;疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求		不符合规定扣 0.5 分			
		消防报警可及时进行处理,排除异报		不符合规定扣 0.5 分			
	消防设施设备维护	火灾自动报警系统	火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况,有问题记录并跟进;每半年检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能	3	不符合规定扣 0.4 分		
			每半年抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能;保证探测器运行正常		不符合规定扣 0.4 分		
			每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		消防广播系统	每月检查测试 1 次消防专用电话、对讲电话、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能,并测试音量;每年机柜内及内部设备除尘 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		防排烟系统	每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能;每年养护 1 次排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等		不符合规定扣 0.4 分		
		防火分隔设施	每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能		不符合规定扣 0.4 分		
		水灭火系统	消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次,每季度检查 1 次润滑情况;每年养护 1 次室内、外消火栓		不符合规定扣 0.4 分		
		疏散指示灯	完好率≥90%		不符合规定扣 0.4 分		
灭火器	每月巡查 1 次灭火器	不符合规定扣 0.4 分					

表 1 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
5、环境、卫生管理 (20分)	园林绿化	有园林设施资料；设置提示牌	6	没有资料档案和管理规定扣 1 分，其他没达标扣 1 分			
		泥土裸露面积不超过 50%		不符合规定扣 1 分			
		每年病虫害防治次数：灌木不少于 2 次、地被、草坪、草本花卉不少于 1 次		不符合规定扣 1 分			
		每年全面除草至少 1 次		不符合规定扣 1 分			
		绿化作业产生的垃圾和暴雨、台风等恶劣天气后产生的断枝、碎叶在 7 个工作日内进行清理		不符合规定扣 1 分			
	卫生管理	有卫生设施资料档案和管理制度	6	没有档案扣 1 分没有制度扣 1 分			
		有消杀工作管理制度，四害消杀 4-10 月每月至少 2 次，其余月份每月至少 1 次，白蚁防治每 2 月至少 1 次，有效控制害虫孳生		不符合规定扣 1 分			
		合理设置垃圾桶，小区内配有果皮箱		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分			
		生活垃圾每天收集 1 次		不符合规定扣 1 分			
		每日清运生活垃圾到指定的场所		不符合规定扣 1 分			
		装修垃圾有划指定临时存放区域，督促业户在 2 日内清运。		不符合规定扣 1 分			
	物业共用部分 清洁	小区道路	每日清扫 1 次、不间断巡视保洁，无明显废弃物	8	有一处不符合扣 0.2，最多扣 2 分		
		楼外公共设施	每 2 月清洁 1 次共用设施		不符合规定扣 1 分		
		人工湖、喷水池	人工湖、喷水池打捞杂物每 3 月 1 次		不符合规定扣 1 分		
		门厅、大堂	每周清扫地面，清洁相关设施，无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		

表 1 (续)

项目	分项	评价标准		规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
5、环境、卫生管理 (20分)	物业共用部分 清洁	楼梯、楼道	每周清扫地面，清洁相关设施，无明显灰尘	8	有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		车场车库	每年至少清洗 1 次，无明显杂物		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		垃圾相关设施	垃圾桶、果皮箱、运输用手推车定期清洗、养护，无明显脏污，破损率≤30%；垃圾桶房、垃圾中转站每天清理 1 次，每 2 月喷洒药物消毒至少 1 次		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
6、公共秩序维护 (5分)		有完整的秩序维护队伍资料档案和管理制度		5	无资料扣 1 分，无管理制度扣 1 分		
		出入口有专人值守			不符合规定扣 1 分		
		外来车辆和大宗物品出入登记			不符合规定扣 1 分		
		小区内 24 小时巡逻值勤			不符合规定扣 1 分		
		安防控制室有人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录留存 30 日			不符合规定扣 1 分		
		有应急预案，每年至少进行 1 次专项应急预案演习。			不符合规定扣 1 分		
7、加分项		被南海区评为物业管理星级项目		5	加 5 分		
		被佛山市评为物业管理示范项目		10	加 10 分		
		被广东省评为物业管理示范项目		15	加 15 分		

表2 二级物业服务质量标准评价表

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客服场所	有客户服务场所(包括值班门岗), 简易办公设施	3	没有客服场所(中心)直接扣3分, 基本办公设备不齐全扣1分		
		公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人照片, 物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的, 公示特约服务项目及服务标准、收费标准		公示内容不全扣1分		
		客户服务场所工作日有值班人员, 设置并公示24小时服务电话		工作时间不够扣1分, 没公示电话扣1分		
	人员	特种工种需持证上岗(如电工、电梯管理员、建(构)筑物消防员等)	3	需持证上岗人员未持证扣1分		
		从业人员分岗位统一着装, 佩戴标志, 行为规范, 仪容礼仪得体		服装不统一扣1分		
		配备物业服务项目负责人		无项目负责人扣1分		
	制度	有建立相关的岗位责任制度	3	没有岗位责任制扣3分		
		有建立突发公共事件的应急预案		没有应急预案扣1分		
		有建立培训体系, 定期组织人员培训与考核		没有定期组织人员培训扣1分		
	档案	有建立完善的物业管理档案, 各资料齐全	3	管理档案资料不齐全扣2分		
		有建立完整的业户资料档案		没有业户资料档案扣2分		
		各项工作记录应保存完好		没有工作记录扣1分		
	客户综合服务管理	酬金制项目每年公示2次物业服务费用收支情况, 包干制项目依据合同约定内容进行公示	15	没有公示扣1分		
		专项维修资金使用合规, 接受业主监督		资金使用不合理扣1分		
		重要物业服务事项有在主要出入口、各楼单元门内(外)等明显位置张贴通知		没有张贴通知扣1分		
收到市政停电停水信息能及时告知业户		没告知记录扣1分				
报修服务收费项目及标准有公示, 并留有相关记录		服务收费没公示扣1分				
公共水、电急修40分钟内, 工作人员到达现场; 无法由物业公司自行维修的设施设备应在60分钟内告知专项服务企业		没按时到场扣1分				

表 2 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客户综合服务管理	业户提出的投诉在 3 个工作日内回复。投诉处理率 100%	15	没达标扣 1 分		
		每年有公开物业服务意见, 发放率 100%, 回收率 ≥60%, 满意率 ≥60%		没公开扣 1 分, 不满意率不达标扣 1 分, 满意率 ≥90%加 1 分		
		有设置公共信息栏, 配合相关部门进行公益宣传		没信息栏扣 1 分		
		每年通报一次物业管理服务情况		没开会扣 1 分		
		每年至少组织 1 次社区文化活动		没达标扣 1 分		
		可根据业主需求提供家电安装、维修、房屋租赁管理、宠物代管、快递代收代寄、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务和便民服务		有提供特约服务和便民服务的每一项加 0.2 分, 最多加 1 分, 没有不扣分		
	专项服务委托管理	有专项服务委托合同	3	没合同扣 1 分		
		专项服务企业符合资质, 操作人员有相应的职业资格证书		不符合扣 1 分		
		专项服务企业人员统一着装, 佩戴标志		没统一着装扣 1 分		
		有对专项服务进行监督及评价		没评价扣 1 分		
2、共用部位的维护和管理 (15分)	一般要求	主要出入口或指定区域有小区平面图; 房屋组团、栋、单元(门)、户门和公共配套设施、场地标识明显	6	无小区平面图扣 1 分, 其他标志不齐全扣 1 分		
		楼宇外观完好整洁, 对外墙乱涂乱画乱张贴现象有管理记录并报告相关主管部门		发现一处不符合扣 0.2 分, 最多扣 1 分		
		无违反规划私搭乱建, 无擅自改变房屋用途的现象		发现一处不符合扣 0.2 分, 最多扣 1 分		
		对住户空调、防盗网、阳台封闭的安装有相关规定并告知业户		不符合规定扣 1 分		
		对户外设置物有相关要求并告知业户		不符合要求扣 1 分		

表 2 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
2、共用部位的维护和管理 (15分)	巡检	有完善的巡检制度和规范的巡检记录	6	没有制度扣 3 分，记录不规范扣 1 分		
		每季度检查 1 次建（构）筑物的外观，如发现问题记录并跟进		发现有问題无记录扣 1 分		
		每年汛前和强降雨前后检查屋面防水和雨落管等		没检查扣 1 分		
		每季度检查 1 次道路、场地、雨（污）水管井、共用设施等，如发现问题记录并跟进		发现有问題无记录扣 1 分		
	住宅装修管理	有对业主的装修方案实施登记管理，签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》	3	没登记扣 1 分，没协议扣 1 分		
		装修现场每 2 天检查 1 次并记录，对违章行为及时劝阻和制止，制止无效 1 个工作日内报告		没按规定检查扣 1 分，违章未报告扣 1 分		
装修结束后 5 个工作日内查验是否符合规定并记录	没在规定时间内复检扣 1 分，有不符合规定无记录扣 1 分					
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	供水设施设备	有供水设施资料档案；设施设备标识规范齐全	4	没资料档案扣 1 分		
		水泵房门有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板；阀门挂上标示牌；管系色标分明；流向箭头清晰，有配置消防器材		不符合规定扣 0.4 分		
		生活水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准		不符合规定扣 0.4 分		
		每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况		不符合规定扣 0.4 分		
		每季度检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。		不符合规定扣 0.4 分		
		每年对供水水池、管道、阀门等进行养护		不符合规定扣 0.4 分		
		水箱、蓄水池盖板，应保持完好并加锁；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好		不符合规定扣 0.4 分		
		每周检查 2 次水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀，有问题及时记录		不符合规定扣 0.4 分		
	排污设施设备	有排污设施设备资料档案，有设施设备及管网的平面图；设施设备标识规范齐全，阀门挂上标示牌	4	没资料档案，没管网平面图扣 1 分		
		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		不符合规定扣 0.4 分		
		潜水泵每月检查 1 次工作是否正常；每季度养护 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		沙井每年检查 2 次		不符合规定扣 0.4 分		

表 2 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	排污设施设备	排水沟明沟、暗沟每年检查 2 次，有堵塞及时清理	4	不符合规定扣 0.4 分			
		化粪池每年检查 1 次		不符合规定扣 0.4 分			
		出现管道爆裂、池井溢流、井盖缺损等紧急事件应 30 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.4 分			
	供电设施设备	有完整的供电设施设备资料档案；设施设备标识规范齐全		4	没资料档案扣 1 分		
		高低压电房有明显警示标志；悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、系统图模拟板；按规定配置消防器材；配置应急照明灯			不符合规定扣 0.3 分		
		油浸变压器	每日巡视设备运行状况是否正常，每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		干式变压器	每日巡视设备运行状况是否正常，每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		低压配电柜	每日巡视 1 次设备运行状况；每 3 月养护 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		不符合规定扣 0.3 分		
		应急发电机	每月清扫 1 次发电机房；每月试运行 1 次，保证运行正常		不符合规定扣 0.3 分		
		柴油机	每月检查 1 次柴油柜；柴油机管路；控制箱仪表、开关；检查机油油位、冷却水箱水位、启动电池电压、接地线、蓄电池液位；每月试运行 1 次，保证运行正常		不符合规定扣 0.3 分		
		配电房	防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确；每月清扫 1 次；每 3 月养护 1 次，内容包括检查清洁配电箱、检查连接线、继电器		不符合规定扣 0.3 分		
		路灯、楼内照明	照明完好率 $\geq 70\%$		不符合规定扣 0.3 分		
		应急照明	照明完好率 $\geq 80\%$		不符合规定扣 0.3 分		

表 2 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	安全防范系统	有完善的安全防范管理规定，安防设备配备齐全	3	没安防管理规定扣 1 分			
		报警控制管理主机		每周巡查 1 次，检查设备运行状态；保持设备清洁	不符合规定扣 0.3 分		
		楼宇对讲机		每 2 月检查 1 次按键、显示屏等；每 2 月表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		网络控制箱		每季度检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		红外对射探测器		每半年检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每半年表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		图像采集设备		每 2 周检查 1 次监视画面、录像功能；每周表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		摄像机		每半年检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		解码器		每半年检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		云台		每半年检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁 1 次；每半年转动部位上润滑油 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		读卡器		每季度检查 1 次外观；每季度表面清洁 1 次，查看防水状况	不符合规定扣 0.3 分		
		电磁锁门锁		完好率 $\geq 70\%$	不符合规定扣 0.3 分		
		出门按钮		完好率 $\geq 70\%$	不符合规定扣 0.3 分		
	电梯设施设备	有完整的电梯设施设备资料档案		3	没资料档案扣 1 分		
设施设备标识规范齐全，轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好，张贴有效的《安全检验合格证》		不符合规定扣 0.3 分					
每栋配置电梯的住宅楼至少应有一部电梯 24 小时运行。		不符合规定扣 0.3 分					

表 2 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用设施设备的维护和管理(25分)	电梯设施设备	电梯机房门有明显警示标志；机房悬挂操作规程、电梯困人应急处理方案和设备铭牌，电梯本体转动部位周边有明显警示标志；配置应急照明灯；按规定配置消防灭火器材，每月检查灭火器；电梯机房每月清扫1次；无杂物堆放；如安装空调系统或散热风机，每季度保养、清洁一次。	3	不符合规定扣0.3分		
		日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修		不符合规定扣0.3分		
		有对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督，停梯维护有提前24小时书面公示		不符合规定扣0.3分		
		有配备电梯安全管理人员，有按规定组织电梯安全管理人员进行特种设备安全培训		不符合规定扣0.3分		
		应故障停电，管理人员15分钟内到现场处理		不符合规定扣0.3分		
		发生电梯困人和火灾、地震、水浸等或其它重大事件时，管理人员15分钟内到达现场处理		不符合规定扣0.3分		
	道路设施	有道路资料档案；有道路平面图；交通标志齐全	2	没资料档案和平面图扣1分		
		路面平整，无严重损坏、被侵占的现象		道路损坏扣0.5分		
		路面塌陷、违章占用或其它危及公共安全的异常情况处理时间在3个工作日内		不符合规定扣0.5分		
	车场车库	有车场、车库、保管车辆资料档案；路标标示明显；交通标志齐全	2	不符合规定扣0.4分		
		有标价牌悬挂于出入口或车场车库明显之处		不符合规定扣0.4分		
		外来车辆进出有登记；停车黄线明显；无杂物堆放；通道顺畅；标志齐全		不符合规定扣0.4分		
		排风机每季度检查1次，照明完好率≥75%		没达标扣0.4分		
		道闸系统设备故障或停电时，工作人员接报后15分钟内到场处理		没达标扣0.4分		
	防雷装置	每年组织技术人员对防雷装置进行1次检测。	1	没达标扣1分		

表 2 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
4、消防安全防范 (5分)	消防管理要求	有消防设施设备资料档案、消防管理档案；有平面图和火警疏散图；有消防管理架构图，设施设备标识规范齐全；阀门挂上标示牌	2	无资料档案扣 1 分，其他不符合扣 0.5 分			
		有消防安全责任制，有设消防安全负责人		不符合规定扣 0.5 分			
		每年至少组织 1 次有员工、业户参加的消防演练		不符合规定扣 0.5 分			
		有消防安全宣传专栏，有组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年至少对员工进行 2 次消防安全培训		不符合规定扣 0.5 分			
		每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，每年检测 1 次建筑消防设施；疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求		不符合规定扣 0.5 分			
		消防报警可及时进行处理，排除异报		不符合规定扣 0.5 分			
	消防设施设备维修保养	火灾自动报警系统	火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况，有问题记录并跟进；每半年检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能	3	不符合规定扣 0.4 分		
			每半年抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；保证探测器运行正常		不符合规定扣 0.4 分		
			每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		消防广播系统	每月检查测试 1 次消防专用电话、对讲电话、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内及内部设备除尘 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		防排烟系统	每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能；每年养护 1 次排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等		不符合规定扣 0.4 分		
		防火分隔设施	每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能		不符合规定扣 0.4 分		
		水灭火系统	消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓		不符合规定扣 0.4 分		
		应急照明、疏散指示灯	每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间		不符合规定扣 0.4 分		
灭火器	每月巡查 1 次灭火器	不符合规定扣 0.4 分					

表 2 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
5、环境、卫生管理 (20分)	园林绿化	有园林设施资料档案和园林绿化管理制度；设置植物名称铭牌；设置提示牌	6	没有资料档案和管理规定扣 1 分，其他没达标扣 1 分			
		泥土裸露面积不超过 40%		不符合规定扣 1 分			
		有制定园林养护计划和实施记录，草木花卉无明显病虫害		不符合规定扣 1 分			
		有灌溉计划，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施		不符合规定扣 1 分			
		每年病虫害防治次数：灌木不少于 2 次、地被、草坪、草本花卉不少于 2 次		不符合规定扣 1 分			
		每年全面除草至少 1 次		不符合规定扣 1 分			
		绿化作业产生的垃圾和暴雨、台风等恶劣天气后产生的断枝、碎叶在 5 个工作日内进行清理		不符合规定扣 1 分			
	卫生管理	有卫生设施资料档案和管理制度	6	没有档案扣 1 分没有制度扣 1 分			
		有消杀工作管理制度，四害消杀 4-10 月每月至少 2 次，其余月份每月至少 1 次，白蚁防治每 2 月至少 1 次，有效控制害虫孳生		不符合规定扣 1 分			
		合理设置垃圾桶，小区内配有果皮箱		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分			
		生活垃圾每天收集 1 次		不符合规定扣 1 分			
		每日清运生活垃圾到指定的场所		不符合规定扣 1 分			
		装修垃圾有划指定临时存放区域，督促业户在 2 日内清运。		不符合规定扣 1 分			
	物业共用部分清洁	小区道路	每日清扫 1 次、不间断巡视保洁，无明显废弃物	8	有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		楼外公共设施	每 2 月清洁 1 次共用设施		不符合规定扣 1 分		
		人工湖、喷水池	人工湖、喷水池打捞杂物每 2 月 1 次		不符合规定扣 1 分		
		门厅、大堂	每日清扫地面，清洁相关设施，无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		楼梯、楼道	每日清扫地面，清洁相关设施，无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		电梯	每日擦拭电梯轿箱及相关设施，保持电梯清洁		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		可上人屋顶	可上人屋顶无明显灰尘，下水道口不堵塞		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		

表 2 (续)

项目	分项	评价标准		规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
5、环境、卫生管理 (20分)	物业共用部分清洁	车场车库	每年至少清洗 2 次, 无明显杂物		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		垃圾相关设施	垃圾桶、果皮箱、运输用手推车定期清洗、养护, 无明显脏污, 破损率≤30%; 垃圾桶房、垃圾中转站每天清理 1 次, 每 2 月喷洒药物消毒至少 1 次		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
6、公共秩序维护 (5分)		有完整的秩序维护队伍资料档案和管理制度		5	无资料扣 1 分, 无管理制度扣 1 分		
		有人值守出入口有专人 24 小时值守			不符合规定扣 1 分		
		外来车辆和大宗物品出入登记			不符合规定扣 1 分		
		小区内 24 小时巡逻值勤			不符合规定扣 1 分		
		安防控制室有人巡视; 监控影像资料、报警记录留存 30 日			不符合规定扣 1 分		
		有应急预案, 每年至少进行 1 次专项应急预案演习。			不符合规定扣 1 分		
7、加分项		被南海区评为物业管理星级项目		5	加 5 分		
		被佛山市评为物业管理示范项目		10	加 10 分		
		被广东省评为物业管理示范项目		15	加 15 分		

表3 三级物业服务质量标准评价表

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客服场所	有客户服务场所，办公设备配置齐全	3	没有客服场所(中心)直接扣3分，基本办公设备不齐全扣1分		
		公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准		公示内容不全扣1分		
		客户服务场所工作日有值班人员，设置并公示24小时服务电话		工作时间不够扣1分，没公示电话扣1分		
	人员	特种工种需持证上岗(如电工、电梯管理员、建(构)筑物消防员等)	3	需持证上岗人员未持证扣1分		
		从业人员分岗位统一着装，佩戴标志，行为规范，仪容礼仪得体		服装不统一扣1分		
		配备物业服务项目负责人		无项目负责人扣1分		
	制度	有建立相关的岗位责任制度	3	没有岗位责任制扣3分		
		有建立突发公共事件的应急预案		没有应急预案扣1分		
		有建立培训体系，定期组织人员培训与考核		没有定期组织人员培训扣1分		
	档案	有建立完善的物业管理档案，各资料齐全	3	管理档案资料不齐全扣2分		
		有建立完整的业户资料档案		没有业户资料档案扣2分		
		各项工作记录应保存完好		没有工作记录扣1分		
	客户综合服务管理	应用计算机、智能化设备等现代化管理手段	15	不符合扣1分		
		酬金制项目每年公示2次物业服务费用收支情况，包干制项目依据合同约定内容进行公示(如无约定按每年1次)		没有公示扣1分		
		专项维修资金使用合规，接受业主监督		资金使用不合理扣1分		
		重要物业服务事项有在主要出入口、各楼单元门内(外)等明显位置张贴通知		没有张贴通知扣1分		
		收到市政停电停水信息能及时告知业户		没告知记录扣1分		

表3(续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客户综合服务管理	报修服务收费项目及标准有公示, 并留有相关记录	15	服务收费没公示扣1分		
		公共水、电急修40分钟内, 工作人员到达现场; 无法由物业公司自行维修的设施设备应在60分钟内告知专项服务企业		没按时到场扣1分		
		业户提出的投诉在3个工作日内回复。投诉处理率100%		没达标扣1分		
		每年有公开物业服务意见, 发放率100%, 回收率≥60%, 满意率≥65%		没公开扣1分, 不满意率不达标扣1分, 满意率≥90%加1分		
		有设置公共信息栏, 配合相关部门进行公益宣传		没信息栏扣1分		
		每年通报一次物业管理服务情况		没开会扣1分		
		每年至少组织1次社区文化活动		没达标扣1分		
		可根据业主需求提供家电安装、维修、房屋租赁管理、宠物代管、快递代收代寄、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务和便民服务		有提供特约服务和便民服务的每一项加0.2分, 最多加1分, 没有不扣分		
	专项服务委托管理	有专项服务委托合同	3	没合同扣1分		
		专项服务企业符合资质, 操作人员有相应的职业资格证书		不符合扣1分		
专项服务企业人员统一着装, 佩戴标志		没统一着装扣1分				
有对专项服务进行监督及评价		没评价扣1分				
一般要求	主要出入口或指定区域有小区平面图; 房屋组团、栋、单元(门)、户门和公共配套设施、场地标识明显	6	无小区平面图扣1分, 其他标志不齐全扣1分			
	楼宇外观完好整洁, 外墙面砖、涂料等无脱落, 无乱涂乱画乱张贴现象		发现一处不符合扣0.2分, 最多扣1分			

表 3 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
2、共用部位的维护和管理 (15分)	一般要求	无违反规划私搭乱建, 无擅自改变房屋用途的现象	6	发现一处不符合扣 0.2 分, 最多扣 1 分		
		对住户空调、防盗网、阳台封闭的安装有相关规定并告知业户		不符合规定扣 1 分		
		对户外设置物有相关要求并告知业户		不符合要求扣 1 分		
	巡检	有完善的巡检制度和规范的巡检记录	6	没有制度扣 3 分, 记录不规范扣 1 分		
		每季度检查 1 次建(构)筑物的外观, 如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分		
		每年汛前和强降雨前后检查屋面防水和雨落管等		没检查扣 1 分		
		每季度检查 1 次道路、场地、雨(污)水管井、共用设施等, 如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分		
	住宅装修管理	有对业户的装修方案实施登记管理, 签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》	3	没登记扣 1 分, 没协议扣 1 分		
		装修现场每 2 天检查 1 次并记录, 对违章行为及时劝阻和制止, 制止无效 1 个工作日内报告		没按规定检查扣 1 分, 违章未报告扣 1 分		
		装修结束后 5 个工作日内查验是否符合规定并记录		没在规定时间内复检扣 1 分, 有不符合规定无记录扣 1 分		
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	供水设施设备	有完整的供水设施资料档案; 设施设备标识规范齐全	4	没资料档案扣 1 分		
		水泵房门有明显警示标志, 泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板; 阀门挂上标示牌; 管系色标分明; 流向箭头清晰, 有配置消防器材		不符合规定扣 0.4 分		
		生活水箱按规定清洗消毒、水质化验, 水质符合国家生活饮用水卫生标准		不符合规定扣 0.4 分		
		每日巡视 1 次水箱间、水泵房, 检查设备运行状况		不符合规定扣 0.4 分		
		每季度检查 1 次水泵润滑情况, 补充或更换润滑剂; 每年养护 1 次水泵。		不符合规定扣 0.4 分		
		每年对供水水池、管道、阀门等进行养护		不符合规定扣 0.4 分		
		水箱、蓄水池盖板, 应保持完好并加锁; 溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好		不符合规定扣 0.4 分		
		每日检查 1 次水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀, 有问题及时记录		不符合规定扣 0.4 分		

表 3 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	排污设施设备	有排污设施设备资料档案, 有设施设备及管网的平面图; 设施设备标识规范齐全, 阀门挂上标示牌	4	没资料档案, 没管网平面图扣 1 分			
		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		不符合规定扣 0.4 分			
		潜水泵每月检查 1 次工作是否正常; 每季度养护 1 次		不符合规定扣 0.4 分			
		沙井每年检查 2 次		不符合规定扣 0.4 分			
		排水沟明沟、暗沟每年检查 2 次, 有堵塞及时清理		不符合规定扣 0.4 分			
		化粪池每年检查 1 次		不符合规定扣 0.4 分			
		出现管道爆裂、池井溢流、井盖缺损等紧急事件应 30 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.4 分			
	供电设施设备	有完整的供电设施设备资料档案; 设施设备标识规范齐全		4	没资料档案扣 1 分		
		高低压电房有明显警示标志; 悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、系统图模拟板; 按规定配置消防器材; 配置应急照明灯			不符合规定扣 0.3 分		
		高压配电柜	每班巡视 1 次设备运行状况; 每 3 月保养 1 次, 内容包括检查电缆外壳接地、清洗绝缘垫、清洁柜面、仪表、指示灯、检查清洁绝缘工具, 测量母排接点温度; 每半年检测 1 次接地电阻; 每年检查 1 次电器安全		不符合规定扣 0.3 分		
		油浸变压器	每日巡视设备运行状况是否正常, 每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		干式变压器	每日巡视设备运行状况是否正常, 每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		低压配电柜	每日巡视 1 次设备运行状况; 每 3 月养护 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		不符合规定扣 0.3 分		
应急发电机	每月清扫 1 次发电机房; 每月试运行 1 次, 保证运行正常	不符合规定扣 0.3 分					
柴油机	每月检查 1 次柴油柜; 柴油机管路; 控制箱仪表、开关; 检查机油油位、冷却水箱水位、启动电池电压、接地线、蓄电池液位; 每月试运行 1 次, 保证运行正常	不符合规定扣 0.3 分					

表 3 (续)

项目	分项	评价标准		规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用设施设备的维护和管理(25分)	供电设施设备	配电房	防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确；每月清扫1次；每3月养护1次，内容包括检查清洁配电箱、检查连接线、继电器	4	不符合规定扣0.3分		
		路灯、楼内照明	照明完好率≥75%		不符合规定扣0.3分		
		应急照明	照明完好率≥80%		不符合规定扣0.3分		
	安全防范系统	有完善的安全防范管理规定，安防设备配备齐全		3	没安防管理规定扣1分		
		报警控制管理主机	每日巡查1次，检查设备运行状态；保持设备清洁		不符合规定扣0.3分		
		楼宇对讲机	每2月检查1次按键、显示屏等；每2月表面清洁1次		不符合规定扣0.3分		
		网络控制箱	每季度检查1次外观、接线；每季度表面清洁1次		不符合规定扣0.3分		
		红外对射探测器	每半年检查1次接线、探测范围、防水状况等；每半年表面清洁1次		不符合规定扣0.3分		
		图像采集设备	每2周检查1次监视画面、录像功能；每周表面清洁1次		不符合规定扣0.3分		
		摄像机	每半年检查1次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁1次		不符合规定扣0.3分		
		解码器	每半年检查1次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁1次		不符合规定扣0.3分		
		云台	每半年检查1次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁1次；每半年转动部位上润滑油1次		不符合规定扣0.3分		
		读卡器	每季度检查1次外观；每季度表面清洁1次，查看防水状况		不符合规定扣0.3分		
		电磁锁门锁	完好率≥75%		不符合规定扣0.3分		
		出门按钮	完好率≥75%		不符合规定扣0.3分		

表 3 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用 设施的维 护和管理 (25分)	电梯 设施 设备	有完整的电梯设施设备资料档案	3	没资料档案扣 1 分		
		设施设备标识规范齐全,轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好,张贴有效的《安全检验合格证》		不符合规定扣 0.3 分		
		每栋配置电梯的住宅楼至少应有一部电梯 24 小时运行。		不符合规定扣 0.3 分		
		电梯机房有明显警示标志;机房悬挂操作规程、电梯困人应急处理方案和设备铭牌,电梯本体转动部位周边有明显警示标志;配置应急照明灯;按规定配置消防灭火器材,每月检查灭火器;电梯机房每月清扫 1 次;无杂物堆放;如安装空调系统或散热风机,每季度保养、清洁一次。		不符合规定扣 0.3 分		
		日常维护保养和定期检查中发现问题应及时排除;电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修		不符合规定扣 0.3 分		
		有对专项服务企业的维修保养工作进行监督,对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督,停梯维护有提前 24 小时书面公示		不符合规定扣 0.3 分		
		有配备电梯安全管理人员,有按规定组织电梯安全管理人员进行特种设备安全培训		不符合规定扣 0.3 分		
		应故障停电,管理人员 15 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.3 分		
		发生电梯困人和火灾、地震、水浸等或其它重大事件时,管理人员 15 分钟内到达现场处理		不符合规定扣 0.3 分		
	道路 设施	有完整的道路资料档案;有道路平面图;交通标志齐全	2	没资料档案和平面图扣 1 分		
		路面平整,无严重损坏、被侵占的现象		道路损坏扣 0.5 分		
		路面塌陷、违章占用或其他危及公共安全的异常情况处理时间在 1 个工作日内		不符合规定扣 0.5 分		
	车场 车库	有完整的车场、车库、保管车辆资料档案;路标标示明显;交通标志齐全	2	不符合规定扣 0.4 分		
		有标价牌悬挂于出入口或车场车库明显之处		不符合规定扣 0.4 分		
		车辆进出有登记;停车黄线明显;无杂物堆放;通道顺畅;标志齐全		不符合规定扣 0.4 分		
		排风机每季度检查 1 次,照明完好率≥75%		没达标扣 0.4 分		
		道闸系统设备故障或停电时,工作人员接报后 15 分钟内到场处理		没达标扣 0.4 分		
	防雷	每年组织技术人员对防雷装置进行 1 次检测。	1	没达标扣 1 分		

表 3 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
4、消防安全防范 (5分)	消防管理要求	有消防设施设备资料档案、消防管理档案；有设施设置平面图和火警疏散图；有消防管理架构图，设施设备标识规范齐全；阀门挂上标示牌	2	无资料档案扣 1 分，其他不符合扣 0.5 分			
		有消防安全责任制，有设消防安全负责人		不符合规定扣 0.5 分			
		每年至少组织 1 次有员工、业户参加的消防演练		不符合规定扣 0.5 分			
		有消防安全宣传专栏，有组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年至少对员工进行 2 次消防安全培训		不符合规定扣 0.5 分			
		每日防火巡查 1 次，每月防火检查 2 次，每年检测 1 次建筑消防设施；疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求		不符合规定扣 0.5 分			
		消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人		不符合规定扣 0.5 分			
	消防设施设备维护保养	火灾自动报警系统	火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况，有问题记录并跟进；每半年检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能	3	不符合规定扣 0.4 分		
			每半年抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；保证探测器运行正常		不符合规定扣 0.4 分		
			每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		消防广播系统	每月检查测试 1 次消防专用电话、对讲电话、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内及内部设备除尘 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		防排烟系统	每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能；每年养护 1 次排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等		不符合规定扣 0.4 分		
		防火分隔设施	每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能		不符合规定扣 0.4 分		
		水灭火系统	消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓		不符合规定扣 0.4 分		

表 3 (续)

项目	分项	评价标准		规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
4、消防安全防范 (5分)	消防设施设备维护保养	应急照明、疏散指示灯	每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间	3	不符合规定扣 0.4 分		
		灭火器	每月巡查 1 次灭火器		不符合规定扣 0.4 分		
5、环境、卫生管理 (20分)	园林绿化	有园林设施资料档案和园林绿化管理制度；设置植物名称铭牌；设置提示		6	没有资料档案和管理规定扣 1 分，其他没达标扣 1 分		
		泥土裸露面积不超过 35%			不符合规定扣 1 分		
		有制定园林养护计划和实施记录，草木花卉无明显病虫害			不符合规定扣 1 分		
		有灌溉计划，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施			不符合规定扣 1 分		
		每年病虫害防治次数：灌木不少于 3 次、地被、草坪、草本花卉不少于 2 次			不符合规定扣 1 分		
		每年全面除草至少 1 次			不符合规定扣 1 分		
	绿化作业产生的垃圾和暴雨、台风等恶劣天气后产生的断枝、碎叶在 3 个工作日内进行清理		不符合规定扣 1 分				
	卫生管理	有卫生设施资料档案和完善的管理制度		6	没有档案扣 1 分没有制度扣 1 分		
		消杀工作管理制度，四害消杀 4-10 月每月至少 3 次，其余月份每月至少 1 次，白蚁防治每月至少 1 次，有效控制害虫孳生			不符合规定扣 1 分		
		合理设置垃圾桶，小区内配有果皮箱			有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		生活垃圾每天收集 1 次			不符合规定扣 1 分		
		每日清运生活垃圾到指定的场所			不符合规定扣 1 分		
装修垃圾有划指定临时存放区域，督促业户在 2 日内清运。		不符合规定扣 1 分					

表 3 (续)

项目	分项	评价标准		规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
5、环境、卫生管理 (20分)	物业共用部分 清洁	小区道路	每日清扫 1 次、不间断巡视保洁, 无明显废弃物	8	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		楼外公共设施	每月清洁 1 次共用设施		不符合规定扣 1 分		
		人工湖、喷水池	人工湖、喷水池打捞杂物每月 1 次		不符合规定扣 1 分		
		门厅、大堂	每日清扫地面, 清洁相关设施, 无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		楼梯、楼道	每日清扫地面, 清洁相关设施, 无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		电梯	每日擦拭电梯轿箱及相关设施, 保持电梯清洁		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		可上人屋顶	可上人屋顶无明显灰尘, 下水道口不堵塞		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		车场车库	每年至少清洗 2 次, 无明显杂物		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
	垃圾相关设施	垃圾桶、果皮箱、运输用手推车定期清洗、养护, 无明显脏污, 破损率≤30%; 垃圾桶房、垃圾中转站每天清理 1 次, 每月喷洒药物消毒不少于 1 次			有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
6、公共秩序维护 (5)		有完整的秩序维护队伍资料档案和管理制度		5	无资料扣 1 分, 无管理制度扣 1 分		
		有人值守出入口有专人 24 小时值守			不符合规定扣 1 分		
		外来车辆和大宗物品出入登记			不符合规定扣 1 分		
		小区内 24 小时巡逻值勤			不符合规定扣 1 分		
		安防控制室有人 24 小时值守; 监控影像资料、报警记录留存 30 日			不符合规定扣 1 分		
		有应急预案, 每年至少进行 1 次专项应急预案演习。			不符合规定扣 1 分		
7、加分项		被南海区评为物业管理星级项目		5	加 5 分		
		被佛山市评为物业管理示范项目		10	加 10 分		
		被广东省评为物业管理示范项目		15	加 15 分		

表4 四级物业服务质量标准评价表

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客服场所	有客户服务场所，办公设备配置齐全	3	没有客服场所（中心）直接扣3分，基本办公设备不齐全扣1分		
		公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准		公示内容不全扣1分		
		客户服务场所工作日有值班人员，设置并公示24小时服务电话		工作时间不够扣1分，没公示电话扣1分		
	人员	特种工种需持证上岗（如电工、电梯管理员、建（构）筑物消防员等）	3	需持证上岗人员未持证扣1分		
		从业人员分岗位统一着装，佩戴标志，行为规范，仪容礼仪得体		服装不统一扣1分		
		配备物业服务项目负责人		无项目负责人扣1分		
	制度	有建立相关的岗位责任制度	3	没有岗位责任制扣3分		
		有建立突发公共事件的应急预案		没有应急预案扣1分		
		有建立培训体系，定期组织人员培训与考核		没有定期组织人员培训扣1分		
	档案	有建立完善的物业管理档案，各资料齐全	3	管理档案资料不齐全扣2分		
		有建立完整的业户资料档案		没有业户资料档案扣2分		
		各项工作记录应保存完好		没有工作记录扣1分		
	客户综合服务管理	应用计算机、智能化设备等现代化管理手段	15	不符合扣1分		
		酬金制项目每年公示2次物业服务费用收支情况，包干制项目依据合同约定内容进行公示		没有公示扣1分		
		专项维修资金使用合规，接受业主监督		资金使用不合理扣1分		
重要物业服务事项有在主要出入口、各楼单元门内（外）等明显位置张贴通知		没有张贴通知扣1分				
收到市政停电停水信息能及时告知业户		没告知记录扣1分				
报修服务收费项目及标准有公示，并留有相关记录		服务收费没公示扣1分				

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客户综合服务管理	公共水、电急修 30 分钟内，工作人员到达现场；无法由物业公司自行维修的设施设备应在 30 分钟内告知专项服务企业	15	没按时到场扣 1 分		
		业户提出的投诉在 3 个工作日内回复。投诉处理率 100%		没达标扣 1 分		
		每年有公开物业服务意见，发放率 100%，回收率≥70%，满意率≥70%		没公开扣 1 分，不满意率不达标扣 1 分，满意率≥90%加 1 分		
		有设置公共信息栏，配合相关部门进行公益宣传		没信息栏扣 1 分		
		每半年通报一次物业管理服务情况		没开会扣 1 分		
		每年至少组织 1 次社区文化活动		没达标扣 1 分		
		可根据业主需求提供家电安装、维修、房屋租赁管理、宠物代管、快递代收代寄、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务和便民服务		有提供特约服务和便民服务的每一项加 0.2 分，最多加 1 分，没有不扣分		
	专项服务委托管理	有专项服务委托合同	3	没合同扣 1 分		
		专项服务企业符合资质，操作人员有相应的职业资格证书		不符合扣 1 分		
		专项服务企业人员统一着装，佩戴标志		没统一着装扣 1 分		
有对专项服务进行监督及评价		没评价扣 1 分				
2、共用部位的维护和管理 (15分)	一般要求	主要出入口或指定区域有小区平面图；小区内主要路口设路标，房屋组团、栋、单元(门)、户门和公共配套设施、场地标识明显	6	无小区平面图扣 1 分，其他标志不齐全扣 1 分		
		楼宇外观完好整洁，外墙面砖、涂料等无脱落，无乱涂乱画乱张贴现象		发现一处不符合扣 0.2 分，最多扣 1 分		
		无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途的现象		发现一处不符合扣 0.2 分，最多扣 1 分		
		对住户空调、防盗网、阳台封闭的安装有相关规定并告知业户		不符合规定扣 1 分		

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
2、共用部位的维护和管理 (15分)	一般要求	对户外设置物有相关要求并告知业户	6	不符合要求扣 1 分		
	巡检	有完善的巡检制度和规范的巡检记录	6	没有制度扣 3 分, 记录不规范扣 1 分		
		每季度检查 1 次建(构)筑物的外观, 如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分		
		每年汛前和强降雨前后检查屋面防水和雨落管等		没检查扣 1 分		
		每季度检查 1 次道路、场地、雨(污)水管井、共用设施等, 如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分		
	住宅装修管理	有对业户的装修方案实施登记管理, 签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》	3	没登记扣 1 分, 没协议扣 1 分		
		装修现场每天检查 1 次并记录, 对违章行为及时劝阻和制止, 制止无效 1 个工作日内报告		没按规定检查扣 1 分, 违章未报告扣 1 分		
装修结束后 3 个工作日内查验是否符合规定并记录		没在规定时间内复检扣 1 分, 有不符合规定无记录扣 1 分				
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	空调系统	有完整的空调系统资料档案, 标识符合规定	2	没资料档案扣 0.3 分		
		空调机房门有明显警示标志, 机房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案, 有配置消防器材		不符合规定扣 0.3 分		
		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性检查		不符合规定扣 0.3 分		
		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		不符合规定扣 0.3 分		
		每年清洁消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等; 每年清洁消毒 1 次风机盘管滤网; 每两年清洁消毒 1 次风管		不符合规定扣 0.3 分		
		每年对空调系统进行 1 次整体性维修保养		不符合规定扣 0.3 分		
		有制定节能措施, 每月对能源消耗进行统计、分析		不符合规定扣 0.3 分		
		每年检查 1 次管道、阀门并除锈		不符合规定扣 0.3 分		
		每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声		不符合规定扣 0.3 分		

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用 设施设备的 维护和管理 (25分)	供水 设施 设备	有完整的供水设施资料档案；设施设备标识规范齐全	4	没资料档案扣 1 分		
		水泵房门有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板；阀门挂上标示牌；管系色标分明；流向箭头清晰，有配置消防器材		不符合规定扣 0.4 分		
		生活水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准		不符合规定扣 0.4 分		
		每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况		不符合规定扣 0.4 分		
		每季度检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。		不符合规定扣 0.4 分		
		每年对供水水池、管道、阀门等进行养护		不符合规定扣 0.4 分		
		水箱、蓄水池盖板，应保持完好并加锁；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好		不符合规定扣 0.4 分		
		每日检查 1 次水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀，有问题及时记录		不符合规定扣 0.4 分		
	排污 设施 设备	有排污设施设备资料档案，有设施设备及管网的平面图；设施设备标识规范齐全，阀门挂上标示牌	4	没资料档案，没管网平面图扣 1 分		
		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		不符合规定扣 0.4 分		
		潜水泵每周检查 1 次工作是否正常；每季度养护 1 次；每年进行 1 次全面检查		不符合规定扣 0.4 分		
		沙井每年检查 2 次		不符合规定扣 0.4 分		
		排水沟明沟、暗沟每年检查 2 次，有堵塞及时清理		不符合规定扣 0.4 分		
		化粪池每年检查 2 次		不符合规定扣 0.4 分		
		出现管道爆裂、池井溢流、井盖缺损等紧急事件应 20 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.4 分		
	供电 设施 设备	有完整的供电设施设备资料档案；设施设备标识规范齐全	4	没资料档案扣 1 分		
		高低压电房有明显警示标志；悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、系统图模拟板；按规定配置消防器材；配置应急照明灯		不符合规定扣 0.3 分		
		高压配电柜		每班巡视 1 次设备运行状况；每 2 月保养 1 次，内容包括检查电缆外壳接地、清洗绝缘垫、清洁柜面、仪表、指示灯、检查清洁绝缘工具，测量母排接点温度；每半年检测 1 次接地电阻；每年检查 1 次电器安全	不符合规定扣 0.3 分	

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	供电设施设备	油浸变压器	每日巡视设备运行状况是否正常, 每年保养 1 次	4	不符合规定扣 0.3 分	
		干式变压器	每日巡视设备运行状况是否正常, 每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分	
		低压配电柜	每日巡视 1 次设备运行状况; 每 2 月养护 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		不符合规定扣 0.3 分	
		应急发电机	每 2 周清扫 1 次发电机房; 每月试运行 2 次, 保证运行正常		不符合规定扣 0.3 分	
		柴油机	每月检查 2 次柴油柜; 柴油机油路; 控制箱仪表、开关; 检查机油油位、冷却水箱水位、启动电池电压、接地线、蓄电池液位; 每月试运行 2 次, 保证运行正常; 每年全面养护 1 次		不符合规定扣 0.3 分	
		配电房	防小动物措施完备; 穿墙线槽周边封堵严密; 锁具完好; 电缆进出线和开关标志清晰、准确; 每月清扫 1 次; 每 2 月养护 1 次, 内容包括检查清洁配电箱、检查连接线、继电器; 每年全面养护 1 次		不符合规定扣 0.3 分	
		路灯、楼内照明	照明完好率 $\geq 80\%$		不符合规定扣 0.3 分	
		应急照明	照明完好率 $\geq 80\%$		不符合规定扣 0.3 分	
	安全防范系统	有完善的安全防范管理规定, 安防设备配备齐全		3	没安防管理规定扣 1 分	
		报警控制管理主机	每日巡查 1 次, 检查设备运行状态; 保持设备清洁		不符合规定扣 0.3 分	
		楼宇对讲机	每月检查 1 次按键、显示屏等; 每月表面清洁 1 次		不符合规定扣 0.3 分	
		网络控制箱	每季度检查 1 次外观、接线; 每季度表面清洁 1 次		不符合规定扣 0.3 分	
		红外对射探测器	每 2 月检查 1 次接线、探测范围、防水状况等; 每 3 月表面清洁 1 次		不符合规定扣 0.3 分	
图像采集设备		每周检查 1 次监视画面、录像功能; 每周表面清洁 1 次; 每季度内部除尘 1 次	不符合规定扣 0.3 分			

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用 设施设备的 维护和管理 (25分)	安全 防范 系统	摄像机	3	每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。	不符合规定扣 0.3 分		
		解码器		每季度检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		云台		每季度检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁 1 次；每半年转动部位上润滑油 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		读卡器		每月检查 1 次外观；每月表面清洁 1 次，查看防水状况	不符合规定扣 0.3 分		
		电磁锁门锁		完好率≥80%	不符合规定扣 0.3 分		
		出门按钮		完好率≥80%	不符合规定扣 0.3 分		
	电梯 设施设备	有完整的电梯设施设备资料档案		3	没资料档案扣 1 分		
		设施设备标识规范齐全，轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好，张贴有效的《安全检验合格证》			不符合规定扣 0.3 分		
		每栋配置电梯的住宅楼至少应有一部电梯 24 小时运行。			不符合规定扣 0.3 分		
		电梯机房有明显警示标志；机房悬挂操作规程、电梯困人应急处理方案和设备铭牌，电梯本体转动部位周边有明显警示标志；配置应急照明灯；按规定配置消防灭火器材，每月检查灭火器；电梯机房每 2 周清扫 1 次；无杂物堆放；如安装空调系统或散热风机，每季度保养、清洁一次。			不符合规定扣 0.3 分		
		日常维护保养和定期检查中发现问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修			不符合规定扣 0.3 分		
		有对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督，停梯维护有提前 24 小时书面公示			不符合规定扣 0.3 分		
		有配备电梯安全管理人员，有按规定组织电梯安全管理人员进行特种设备安全培训			不符合规定扣 0.3 分		
		应故障停电，管理人员 10 分钟内到现场处理			不符合规定扣 0.3 分		
		发生电梯困人和火灾、地震、水浸等或其它重大事件时，管理人员 10 分钟内到达现场处理			不符合规定扣 0.3 分		

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	道路设施	有完整的道路资料档案；有道路平面图；交通标志齐全	2	没资料档案和平面图扣 1 分		
		路面平整，无严重损坏、被侵占的现象		道路损坏扣 0.5 分		
		路面塌陷、违章占用或其他危及公共安全的异常情况处理时间在 1 个工作日内		不符合规定扣 0.5 分		
	车场车库	有完整的车场、车库、保管车辆资料档案；路标标示明显；交通标志齐全	2	不符合规定扣 0.4 分		
		有标价牌悬挂于出入口或车场车库明显之处		不符合规定扣 0.4 分		
		车辆进出有登记；停车黄线明显；无杂物堆放；通道顺畅；标志齐全		不符合规定扣 0.4 分		
		排风机每 2 月检查 1 次，照明完好率≥80%		没达标扣 0.4 分		
		道闸系统设备故障或停电时，工作人员接报后 10 分钟内到场处理		没达标扣 0.4 分		
	防雷装置	每年组织技术人员对防雷装置进行 1 次检测。	1	没达标扣 1 分		
	4、消防安全防范 (5分)	消防管理要求	有消防设施设备资料档案、消防管理档案；有平面图和火警疏散图；有消防管理架构图，设施设备标识规范齐全；阀门挂上标示牌	2	无资料档案扣 1 分，其他不符合扣 0.5 分	
有消防安全责任制，有设消防安全负责人			不符合规定扣 0.5 分			
每年至少组织 1 次有员工、业户参加的消防演练			不符合规定扣 0.5 分			
有消防安全宣传专栏，有组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年至少对员工进行 2 次消防安全培训			不符合规定扣 0.5 分			
每日防火巡查 1 次，每月防火检查 2 次，每年检测 1 次建筑消防设施；疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求			不符合规定扣 0.5 分			
消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人			不符合规定扣 0.5 分			
消防设施设备维护保养	火灾自动报警系统	火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况，有问题记录并跟进，保证 24 小时连续正常运行；每 4 月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能	3	不符合规定扣 0.4 分		
		每 4 月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；保证探测器运行正常		不符合规定扣 0.4 分		

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
4、消防安全防范 (5分)	消防设施设备维护保养	每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次	3	不符合规定扣 0.4 分		
		消防广播系统 每月检查测试 1 次消防专用电话、对讲电话、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内及内部设备除尘 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		防排烟系统 每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能；每年养护 1 次排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等		不符合规定扣 0.4 分		
		防火分隔设施 每月抽查测试 1 次防火门门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能		不符合规定扣 0.4 分		
		水灭火系统 消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓		不符合规定扣 0.4 分		
		应急照明、疏散指示灯 每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间		不符合规定扣 0.4 分		
		灭火器 每月巡查 1 次灭火器		不符合规定扣 0.4 分		
5、环境、卫生管理 (20分)	园林绿化	有园林设施资料档案和园林绿化管理制度；设置植物名称铭牌；设置提示	6	没有资料档案和管理规定扣 1 分，其他没达标扣 1 分		
		泥土裸露面积不超过 30%		不符合规定扣 1 分		
		有制定园林养护计划和实施记录，草木花卉无明显病虫害		不符合规定扣 1 分		
		有灌溉计划，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施		不符合规定扣 1 分		
		每年病虫害防治次数：灌木不少于 4 次、地被、草坪、草本花卉不少于 2 次		不符合规定扣 1 分		
		每年全面除草至少 1 次		不符合规定扣 1 分		
	绿化作业产生的垃圾和暴雨、台风等恶劣天气后产生的断枝、碎叶在 2 个工作日内进行清理	不符合规定扣 1 分				
卫生管理	有卫生设施资料档案和完善的管理制度	6	没有档案扣 1 分没有制度扣 1 分			
有消杀工作管理制度，四害消杀 4-10 月每月至少 4 次，其余月份每月至少 2 次，白蚁防治每月至少 1 次，有效控制害虫孳生	不符合规定扣 1 分					

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
5、环境、卫生管理 (20分)	卫生管理	合理设置垃圾桶,小区内配有果皮箱	6	有垃圾分类管理加1分,没有不扣分			
		生活垃圾每天早晚各收集1次		有一处不符合扣0.2,最多扣1分			
		每日清运生活垃圾到指定的场所		不符合规定扣1分			
		装修垃圾有划指定临时存放区域,督促业户在2日内清运。		不符合规定扣1分			
	物业管理 共用部分 清洁	小区道路	每日清扫1次、不间断巡视保洁,无烟头、纸屑等废弃物	8	有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
		楼外公共设施	每2周清洁1次共用设施		不符合规定扣1分		
		人工湖、喷水池	人工湖、喷水池打捞杂物每月1次		不符合规定扣1分		
		门厅、大堂	每日清扫地面,清洁相关设施,无明显灰尘		有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
		楼梯、楼道	每日清扫地面,清洁相关设施,无明显灰尘		有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
		电梯	每日擦拭电梯轿箱及相关设施,保持电梯清洁		有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
		可上人屋顶	可上人屋顶无明显灰尘,下水道口不堵塞		有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
车场车库	每年至少清洗2次,无明显杂物	有一处不符合扣0.2,最多扣1分					
垃圾相关设施	垃圾桶、果皮箱、运输用手推车定期清洗、养护,无明显脏污,破损率≤20%;垃圾桶房、垃圾中转站每天清理1次,每月喷洒药物消毒不少于2次	有一处不符合扣0.2,最多扣1分					
6、公共秩序维护 (5分)		有完整的秩序维护队伍资料档案和管理制度	5	无资料扣1分,无管理制度扣1分			
		有人值守出入口有专人24小时值守		不符合规定扣1分			
		外来车辆和大宗物品出入登记		不符合规定扣1分			
		小区内24小时巡逻值勤		不符合规定扣1分			
		安防控制室有人24小时值守;监控影像资料、报警记录留存30日		不符合规定扣1分			
		有应急预案,每年至少进行2次专项应急预案演习。		不符合规定扣1分			

表 4 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
7、加分项		被南海区评为物业管理星级项目	5	加 5 分		
		被佛山市评为物业管理示范项目	10	加 10 分		
		被广东省评为物业管理示范项目	15	加 15 分		

表5 五级物业服务质量标准评价表

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客服场所	有客户服务场所，办公设备配置齐全	3	没有客服场所（中心）直接扣3分，基本办公设备不齐全扣1分		
		公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准		公示内容不全扣1分		
		客户服务场所工作日有值班人员，设置并公示24小时服务电话		工作时间不够扣1分，没公示电话扣1分		
	人员	特种工种需持证上岗（如电工、电梯管理员、建（构）筑物消防员等）	3	需持证上岗人员未持证扣1分		
		从业人员分岗位统一着装，佩戴标志，行为规范，仪容礼仪得体		服装不统一扣1分		
		配备物业服务项目负责人		无项目负责人扣1分		
	制度	有建立相关的岗位责任制度	3	没有岗位责任制扣3分		
		有建立突发公共事件的应急预案		没有应急预案扣1分		
		有建立培训体系，定期组织人员培训与考核		没有定期组织人员培训扣1分		
	档案	有建立完善的物业管理档案，各资料齐全	3	管理档案资料不齐全扣2分		
		有建立完整的业户资料档案		没有业户资料档案扣2分		
		各项工作记录应保存完好		没有工作记录扣1分		
	客户综合服务管理	应用计算机、智能化设备等现代化管理手段	15	不符合扣1分		
		酬金制项目每年公示2次物业服务费用收支情况，包干制项目依据合同约定内容进行公示		没有公示扣1分		
		专项维修资金使用合规，接受业主监督		资金使用不合理扣1分		
重要物业服务事项有在主要出入口、各楼单元门内（外）等明显位置张贴通知		没有张贴通知扣1分				
收到市政停电停水信息能及时告知业户		没告知记录扣1分				
报修服务收费项目及标准有公示，并留有相关记录		服务收费没公示扣1分				

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客户综合 服务管理	公共水、电急修 25 分钟内，工作人员到达现场；无法由物业公司自行维修的设施设备应在 30 分钟内告知专项服务企业	15	没按时到场扣 1 分		
		报修回访率应不少于 50%		没达标扣 1 分		
		业户提出的投诉在 2 个工作日内回复，投诉处理率 100%		没达标扣 1 分		
		每年有公开物业服务意见，发放率 100%，回收率≥75%，满意率≥75%		没公开扣 1 分，不满意率不达标扣 1 分，满意率≥90%加 1 分		
		有设置公共信息栏，配合相关部门进行公益宣传		没信息栏扣 1 分		
		每半年通报一次物业管理服务情况		没开会扣 1 分		
		每年至少组织 2 次社区文化活动		没达标扣 1 分		
		可根据业主需求提供家电安装、维修、房屋租赁管理、宠物代管、快递代收代寄、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务和便民服务		有提供特约服务和便民服务的每一项加 0.2 分，最多加 1 分，没有不扣分		
	专项 服务 委托 管理	有专项服务委托合同	3	有委托没合同扣 2 分		
		专项服务企业符合资质，操作人员有相应的职业资格证书		不符合扣 2 分		
		专项服务企业人员统一着装，佩戴标志		没统一着装扣 1 分		
有对专项服务进行监督及评价		没评价扣 1 分				
2、共用 部位的 维护和 管理 (15分)	一般 要求	主要出入口或指定区域有小区平面图；小区内主要路口设路标，房屋组团、栋、单元(门)、户门和公共配套设施、场地标识明显	6	无小区平面图扣 1 分，其他标志不齐全扣 1 分		
		楼宇外观完好整洁，外墙面砖、涂料等无脱落，无乱涂乱画乱张贴现象		发现一处不符合扣 0.2 分，最多扣 1 分		
		无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途的现象		发现一处不符合扣 0.2 分，最多扣 1 分		
		对住户空调、防盗网、阳台封闭的安装有相关规定并告知业户		不符合规定扣 1 分		

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
2、共用部位的维护和管理 (15分)	一般要求	对户外设置物有相关要求并告知业户	6	不符合要求扣 1 分		
	巡检	有完善的巡检制度和规范的巡检记录	6	没有制度扣 3 分, 记录不规范扣 1 分		
		每 2 月检查 1 次建(构)筑物的外观, 如发现问题记录并跟进		发现有问題无记录扣 1 分		
		每年汛前和强降雨前后检查屋面防水和雨落管等		没检查扣 1 分		
		每 2 月检查 1 次道路、场地、雨(污)水管井、共用设施等, 如发现问题记录并跟进		发现有问題无记录扣 1 分		
		每年对小区范围内的共用部位进行一次全面检查, 并作出评估报告, 送交业主委员会; 未成立业委会的, 应将年检结果在物业管理区域内进行公示		没评估报告扣 1 分		
	住宅装修管理	有对业户的装修方案实施登记管理, 签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》	3	没登记扣 1 分, 没协议扣 1 分		
		需对装修现场的公区进行成品保护		没保护扣 1 分		
		装修现场每天检查 1 次并记录, 对违章行为及时劝阻和制止, 制止无效 1 个工作日内报告		没按规定检查扣 1 分, 违章未报告扣 1 分		
		装修结束后 3 个工作日内查验是否符合规定并记录		没在规定时间内复检扣 1 分, 有不符合规定无记录扣 1 分		
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	空调系统	有完整的空调系统资料档案, 标识符合规定	2	没资料档案扣 0.3 分		
		空调机房门有明显警示标志, 机房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案, 有配置消防器材		不符合规定扣 0.3 分		
		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性检查		不符合规定扣 0.3 分		
		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		不符合规定扣 0.3 分		
		每年清洁消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等; 每年清洁消毒 1 次风机盘管滤网; 每两年清洁消毒 1 次风管		不符合规定扣 0.3 分		
		每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护		不符合规定扣 0.3 分		
		有制定节能措施, 每月对能源消耗进行统计、分析		不符合规定扣 0.3 分		

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用 设施设备的 维护和管理 (25分)	空调 系统	每年检查 1 次管道、阀门并除锈	2	不符合规定扣 0.3 分		
		每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声		不符合规定扣 0.3 分		
	供水 设施 设备	有完整的供水设施资料档案；设施设备标识规范齐全	4	没资料档案扣 1 分		
		水泵房门有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板；阀门挂上标示牌；管系色标分明；流向箭头清晰，有配置消防器材		不符合规定扣 0.4 分		
		生活水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准		不符合规定扣 0.4 分		
		每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况		不符合规定扣 0.4 分		
		每季度检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。		不符合规定扣 0.4 分		
		每年对供水水池、管道、阀门等进行养护		不符合规定扣 0.4 分		
		水箱、蓄水池盖板，应保持完好并加锁；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好		不符合规定扣 0.4 分		
		每日检查 1 次水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀，有问题及时记录		不符合规定扣 0.4 分		
		排污 设施 设备		有排污设施设备资料档案，有设施设备及管网的平面图；设施设备标识规范齐全，阀门挂上标示牌，井、池盖编号清晰	4	没资料档案，没管网平面图扣 1 分
	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		不符合规定扣 0.4 分			
	汛期每日 1 次，平时每月巡视 1 次，检查设备运行状态		不符合规定扣 0.4 分			
	潜水泵每周检查 1 次工作是否正常；每季度养护 1 次；每年进行 1 次全面检查		不符合规定扣 0.4 分			
	沙井每年检查 2 次		不符合规定扣 0.4 分			
	排水沟明沟、暗沟每季度检查 1 次，有堵塞及时清理		不符合规定扣 0.4 分			
	化粪池每年检查 2 次		不符合规定扣 0.4 分			
	出现管道爆裂、池井溢流、井盖缺损等紧急事件应 20 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.4 分			
	供电 设施 设备	有完整的供电设施设备资料档案；设施设备标识规范齐全	4	没资料档案扣 1 分		
高低压电房有明显警示标志；悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、系统图模拟板；按规定配置消防器材；配置应急照明灯		不符合规定扣 0.3 分				

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	供电设施设备	高压配电柜	4	每班巡视 1 次设备运行状况；每 2 月保养 1 次，内容包括检查电缆外壳接地、清洗绝缘垫、清洁柜面、仪表、指示灯、检查清洁绝缘工具，测量母排接点温度；每半年检测 1 次接地电阻；每年检查 1 次电器安全	不符合规定扣 0.3 分		
		油浸变压器		每日巡视设备运行状况是否正常，每年保养 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		干式变压器		每日巡视设备运行状况是否正常，每年保养 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		低压配电柜		每日巡视 1 次设备运行状况；每 2 月养护 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	不符合规定扣 0.3 分		
		应急发电机		每 2 周清扫 1 次发电机房；每月试运行 2 次，保证运行正常；每年 2 次带负荷运行	不符合规定扣 0.3 分		
		柴油机		每月检查 2 次柴油柜；柴油机油管；控制箱仪表、开关；检查机油油位、冷却水箱水位、启动电池电压、接地线、蓄电池液位；每月试运行 2 次，保证运行正常；每年全面养护 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		配电房		防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确；每 2 周清扫 1 次；每月养护 1 次，内容包括检查清洁配电箱、检查连接线、继电器；每年全面养护 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		路灯、楼内照明		照明完好率 $\geq 85\%$ ，路灯每年清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		应急照明		照明完好率 $\geq 85\%$	不符合规定扣 0.3 分		
	安全防范系统	有完善的安全防范管理规定，安防设备配备齐全		3	没安防管理规定扣 1 分		
		报警控制管理主机	每日巡查 1 次，检查设备运行状态；保持设备清洁		不符合规定扣 0.3 分		
		楼宇对讲机	每月检查 2 次按键、显示屏等；每月表面清洁 2 次		不符合规定扣 0.3 分		
		网络控制箱	每季度检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		红外对射探测器	每 2 月检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每 2 月表面清洁 1 次		不符合规定扣 0.3 分		

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	安全防范系统	图像采集设备	3	每 3 日检查 1 次监视画面、录像功能；每周表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		摄像机		每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。	不符合规定扣 0.3 分		
		解码器		每季度检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		云台		每季度检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁 1 次；每半年转动部位上润滑油 1 次	不符合规定扣 0.3 分		
		读卡器		每月检查 1 次外观；每月表面清洁 1 次，查看防水状况	不符合规定扣 0.3 分		
		电磁锁门锁		完好率≥85%	不符合规定扣 0.3 分		
		出门按钮		完好率≥85%	不符合规定扣 0.3 分		
	电梯设施设备	有完整的电梯设施设备资料档案		3	没资料档案扣 1 分		
		设施设备标识规范齐全，轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好，张贴有效的《安全检验合格证》			不符合规定扣 0.3 分		
		每栋配置电梯的住宅楼至少应有一部电梯 24 小时运行。			不符合规定扣 0.3 分		
		电梯机房门有明显警示标志；机房悬挂操作规程、电梯困人应急处理方案和设备铭牌，电梯本体转动部位周边有明显警示标志；配置应急照明灯；按规定配置消防灭火器材，每月检查灭火器；电梯机房每 2 周清扫 1 次；无杂物堆放；如安装空调系统或散热风机，每季度保养、清洁一次。			不符合规定扣 0.3 分		
		日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修			不符合规定扣 0.3 分		
		有对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督，停梯维护有提前 24 小时书面公示			不符合规定扣 0.3 分		
有配备电梯安全管理人员，有按规定组织电梯安全管理人员进行特种设备安全培训		不符合规定扣 0.3 分					

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	电梯设施设备	应故障停电, 管理人员 10 分钟内到现场处理	3	不符合规定扣 0.3 分		
		发生电梯困人和火灾、地震、水浸等或其它重大事件时, 管理人员 10 分钟内到达现场处理		不符合规定扣 0.3 分		
	道路设施	有完整的道路资料档案; 有道路平面图; 交通标志齐全	2	没资料档案和平面图扣 1 分		
		路面平整, 无严重损坏、被侵占的现象		道路损坏扣 0.5 分		
		路面塌陷、违章占用或其他危及公共安全的异常情况处理时间在 1 个工作日内		不符合规定扣 0.5 分		
	车场车库	有完整的车场、车库、保管车辆资料档案; 路标标示明显; 交通标志齐全	2	不符合规定扣 0.4 分		
		有标价牌悬挂于出入口或车场车库明显之处		不符合规定扣 0.4 分		
		车辆进出有登记; 停车黄线明显; 无杂物堆放; 通道顺畅; 标志齐全		不符合规定扣 0.4 分		
		排风机每 2 月检查 1 次, 照明完好率 \geq 85%		没达标扣 0.4 分		
		道闸系统设备故障或停电时, 工作人员接报后 10 分钟内到场处理		没达标扣 0.4 分		
防雷装置	每年组织技术人员对防雷装置进行 1 次检测。	1	没达标扣 1 分			
4、消防安全防范 (5分)	消防管理要求	有消防设施设备资料档案、消防管理档案; 有平面图和火警疏散图; 有消防管理架构图, 设施设备标识规范齐全; 阀门挂上标示牌	2	无资料档案扣 1 分, 其他不符合扣 0.5 分		
		有消防安全责任制, 有设消防安全负责人		不符合规定扣 0.5 分		
		每年至少组织 1 次有员工、业户参加的消防演练, 志愿消防队占物业服务中心工作人员总人数比例 \geq 20%		不符合规定扣 0.5 分		
		有消防安全宣传专栏, 有组织开展经常性的消防安全宣传教育; 每年至少对员工进行 2 次消防安全培训		不符合规定扣 0.5 分		
		每日防火巡查 1 次, 每月防火检查 2 次, 每年检测 1 次建筑消防设施; 疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求		不符合规定扣 0.5 分		
		消防控制室设专人 24 小时值班, 每班 2 人		不符合规定扣 0.5 分		

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
4、消防安全防范 (5分)	消防设施设备维护保养	火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况, 有问题记录并跟进, 保证 24 小时连续正常运行; 每 2 月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能	3	不符合规定扣 0.4 分			
		每 2 月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能; 保证探测器运行正常		不符合规定扣 0.4 分			
		每月检测切换 1 次主、备电源; 每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次		不符合规定扣 0.4 分			
		消防广播系统		每月检查测试 1 次消防专用电话、对讲电话、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能, 并测试音量; 每年机柜内及内部设备除尘 1 次	不符合规定扣 0.4 分		
		防排烟系统		每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能; 每年养护 1 次排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等	不符合规定扣 0.4 分		
		防火分隔设施		每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能	不符合规定扣 0.4 分		
		水灭火系统		消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次, 每季度检查 1 次润滑情况; 每年养护 1 次室内、外消火栓	不符合规定扣 0.4 分		
		应急照明、疏散指示灯		每月测试切断正常供电 1 次, 测量 1 次照度和供电时间	不符合规定扣 0.4 分		
		灭火器		每月巡查 1 次灭火器	不符合规定扣 0.4 分		
5、环境、卫生管理 (20分)	园林绿化	有园林设施资料档案和园林绿化管理制度; 设置植物名称铭牌; 设置提示	6	没有资料档案和管理规定扣 1 分, 其他没达标扣 1 分			
		泥土裸露面积不超过 20%		不符合规定扣 1 分			
		有制定园林养护计划和实施记录, 草木花卉无明显病虫害		不符合规定扣 1 分			
		有灌溉计划, 有排涝措施; 采用节水灌溉设备和措施		不符合规定扣 1 分			
		每年病虫害防治次数: 灌木不少于 4 次、地被、草坪、草本花卉不少于 2 次		不符合规定扣 1 分			
		每年全面除草至少 1 次, 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%		不符合规定扣 1 分			

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
5、环境、卫生管理 (20分)	园林绿化	绿化作业产生的垃圾和暴雨、台风等恶劣天气后产生的断枝、碎叶在 2 个工作日内进行清理	6	不符合规定扣 1 分			
	卫生管理	有卫生设施资料档案和完善的管理制度		6	没有档案扣 1 分没有制度扣 1 分		
		有消杀工作管理制度，四害消杀 4-10 月每月至少 4 次，其余月份每月至少 2 次，白蚁防治每月至少 1 次，有效控制害虫孳生			不符合规定扣 1 分		
		合理设置垃圾桶，小区内配有果皮箱，垃圾桶垃圾不外溢			有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		生活垃圾每天早晚各收集 1 次			不符合规定扣 1 分		
		每日清运生活垃圾到指定的场所			不符合规定扣 1 分		
		装修垃圾有划指定临时存放区域，督促业户在 2 日内清运。			不符合规定扣 1 分		
	物业共用部分 清洁	小区道路	每日清扫 1 次、不间断巡视保洁，无烟头、纸屑等废弃物	8	有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		楼外公共设施	每 2 周清洁 1 次共用设施		不符合规定扣 1 分		
		人工湖、喷水池	人工湖、喷水池打捞杂物每月 1 次		不符合规定扣 1 分		
		门厅、大堂	每日清扫地面，清洁相关设施，无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		楼梯、楼道	每日清扫地面，清洁相关设施，无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		电梯	每日擦拭电梯轿箱及相关设施，保持电梯清洁		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		可上人屋顶	可上人屋顶无明显灰尘，下水道口不堵塞		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
车场车库		车场车库每季度清洗 1 次，无明显杂物，排水渠排水通畅	有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分				
	垃圾相关设施	垃圾桶、果皮箱、运输用手推车定期清洗、养护，无明显脏污，破损率≤15%；垃圾桶房、垃圾中转站每天清理 1 次，每月喷洒药物消毒不少于 3 次	有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分				
6、公共秩序维护 (5分)		有完整的秩序维护队伍资料档案和管理制度	5	无资料扣 1 分，无管理制度扣 1 分			
		有人值守出入口有专人 24 小时值守		不符合规定扣 1 分			

表 5 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
6、公共秩序维护 (5分)		外来车辆和大宗物品出入登记	5	不符合规定扣 1 分		
		小区内 24 小时巡逻值勤, 楼宇巡逻白天 2 次, 晚上 2 次, 重点区域每 2 小时 1 次, 做有记录		不符合规定扣 1 分		
		安防控制室有人 24 小时值守; 监控影像资料、报警记录留存 30 日		不符合规定扣 1 分		
		有应急预案, 每年至少进行 3 次专项应急预案演习。		不符合规定扣 1 分		
7、加分项		被南海区评为物业管理星级项目	5	加 5 分		
		被佛山市评为物业管理示范项目	10	加 10 分		
		被广东省评为物业管理示范项目	15	加 15 分		

表6 六级物业服务质量标准评价表

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客服场所	设置物业服务中心，有专门接待区域及服务人员，办公设备配置齐全	3	没有客服场所（中心）直接扣3分，基本办公设备不齐全扣1分		
		公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准		公示内容不全扣1分		
		客户服务场所24小时有值班人员，设置并公示24小时服务电话		工作时间不够扣1分，没公示电话扣1分		
	人员	特种工种需持证上岗（如电工、电梯管理员、建（构）筑物消防员等）	3	需持证上岗人员未持证扣1分		
		从业人员分岗位统一着装，佩戴标志，行为规范，仪容礼仪得体		服装不统一扣1分		
		配备物业服务项目负责人		无项目负责人扣1分		
	制度	有建立相关的岗位责任制度	3	没有岗位责任制扣3分		
		有建立突发公共事件的应急预案		没有应急预案扣1分		
		有建立培训体系，定期组织人员培训与考核		没有定期组织人员培训扣1分		
	档案	有建立完善的物业管理档案，各资料齐全	3	管理档案资料不齐全扣2分		
		有建立完整的业户资料档案		没有业户资料档案扣2分		
		各项工作记录应保存完好		没有工作记录扣1分		
	客户综合服务管理	应用计算机、智能化设备等现代化管理手段		不符合扣1分		
		酬金制项目每年公示2次物业服务费用收支情况，包干制项目依据合同约定内容进行公示	15	没有公示扣1分		
		专项维修资金使用合规，接受业主监督		资金使用不合理扣1分		
每季度公示上季度主要工作计划完成情况及下季度主要工作计划		没有公示扣1分				
重要物业服务事项有在主要出入口、各楼单元门内（外）等明显位置张贴通知		没有张贴通知扣1分				
收到市政停电停水信息应能及时告知业户		没告知记录扣1分				
报修服务收费项目及标准有公示，并留有相关记录	服务收费没公示扣1分					

表 6 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
1、基本服务 (30分)	客户 综合 服务 管理	公共水、电急修 20 分钟内，工作人员到达现场；无法由物业公司自行维修的设施设备应在 20 分钟内告知专项服务企业		没按时到场扣 1 分			
		报修回访率应不少于 60%		没达标扣 1 分			
		使用现代化智能管理系统，工作人员应能采用信息化管理软件对业户的报修、求助、建议、问询、投诉等信息及时进行处理		有现代化智能管理系统加 1 分，没有不扣分			
		业户提出的投诉在 2 个工作日内回复。投诉处理率 100%		没达标扣 1 分			
		每年有公开物业服务意见，发放率 100%，回收率≥80%，满意率≥80%		没公开扣 1 分，不满意率不达标扣 1 分，满意率≥90%加 1 分			
		有设置公共信息栏，配合相关部门进行公益宣传		没信息栏扣 1 分			
		每半年通报一次物业管理服务情况		没开会扣 1 分			
		每年至少组织 3 次社区文化活动		没达标扣 1 分			
		春节、中秋、国庆、元旦等传统节日有对小区进行装饰		没有扣 1 分			
	可根据业主需求提供家电安装、维修、房屋租赁管理、宠物代管、快递代收代寄、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务和便民服务		有提供特约服务和便民服务的每一项加 0.2 分，最多加 1 分，没有不扣分				
	专 项服 务委 托管 理	有专项服务委托合同		3	没合同扣 1 分		
		专项服务企业符合资质，操作人员有相应的职业资格证书			不符合扣 1 分		
		专项服务企业人员统一着装，佩戴标志			没统一着装扣 1 分		
		有对专项服务进行监督及评价			没评价扣 1 分		

表 6 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
2、共用部位的维护和管理 (15分)	一般要求	主要出入口或指定区域有小区平面图；小区内主要路口设路标，房屋组团、栋、单元(门)、户门和公共配套设施、场地标识明显	6	无小区平面图扣 1 分，其他标志不齐全扣 1 分		
		楼宇外观完好整洁，外墙面砖、涂料等无脱落，无乱涂乱画乱张贴现象		发现一处不符合扣 0.2 分，最多扣 1 分		
		无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途的现象		发现一处不符合扣 0.2 分，最多扣 1 分		
		对住户空调、防盗网、阳台封闭的安装有相关规定并告知业户		不符合规定扣 1 分		
		对户外设置物有相关要求并告知业户		不符合要求扣 1 分		
	巡检	有完善的巡检制度和规范的巡检记录	6	没有制度扣 3 分，记录不规范扣 1 分		
		每月检查 1 次建（构）筑物的外观，如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分		
		每年汛前和强降雨前后检查屋面防水和雨落管等		没检查扣 1 分		
		每月检查 1 次道路、场地、雨（污）水管井、共用设施等，如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分		
		每年对小区范围内的共用部位进行一次全面检查，并作出评估报告，送交业主委员会；未成立业委会的，应将年检结果在物业管理区域内进行公示		没评估报告扣 1 分		
	住宅装修管理	有对业户的装修方案实施登记管理，签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》	3	没登记扣 1 分，没协议扣 1 分		
		需对装修现场的公区进行成品保护		没保护扣 1 分		
		装修现场每天检查 1 次并记录，对违章行为及时劝阻和制止，制止无效 1 个工作日内报告		没按规定检查扣 1 分，违章未报告扣 1 分		
装修结束后 3 个工作日内查验是否符合规定并记录		没在规定时间内复检扣 1 分，有不符合规定无记录扣 1 分				

表 6 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	空调系统	有完整的空调系统资料档案, 标识符合规定	2	没资料档案扣 0.3 分		
		空调机房有明显警示标志, 机房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案, 有配置消防器材		不符合规定扣 0.3 分		
		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性检查		不符合规定扣 0.3 分		
		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		不符合规定扣 0.3 分		
		每年清洁消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等; 每年清洁消毒 2 次风机盘管滤网; 每两年清洁消毒 1 次风管		不符合规定扣 0.3 分		
		每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护		不符合规定扣 0.3 分		
		有制定节能措施, 每月对能源消耗进行统计、分析		不符合规定扣 0.3 分		
		每年检查 1 次管道、阀门并除锈		不符合规定扣 0.3 分		
		每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声		不符合规定扣 0.3 分		
	供水设施设备	有完整的供水设施资料档案; 设施设备标识规范齐全	2	没资料档案扣 1 分		
		水泵房门有明显警示标志, 泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板; 阀门挂上标示牌; 管系色标分明; 流向箭头清晰, 有配置消防器材		不符合规定扣 0.4 分		
		生活水箱按规定清洗消毒、水质化验, 水质符合国家生活饮用水卫生标准		不符合规定扣 0.4 分		
		每日巡视 1 次水箱间、水泵房, 检查设备运行状况		不符合规定扣 0.4 分		
		每 2 月切换 1 次备用水泵		不符合规定扣 0.4 分		
		每季度检查 1 次水泵润滑情况, 补充或更换润滑剂; 每年养护 1 次水泵。		不符合规定扣 0.4 分		
		每年对供水水池、管道、阀门等进行养护		不符合规定扣 0.4 分		
		水箱、蓄水池盖板, 应保持完好并加锁; 溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好		不符合规定扣 0.4 分		
		每日检查 1 次水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀, 有问题及时记录		不符合规定扣 0.4 分		
	排污设施设备	有排污设施设备资料档案, 有设施设备及管网的平面图; 设施设备标识规范齐全, 阀门挂上标示牌, 井、池盖编号清晰	4	没资料档案, 没管网平面图扣 1 分		
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		不符合规定扣 0.4 分				

表 6 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	排污设施设备	汛期每日 2 次, 平时每日巡视 1 次, 检查设备运行状态	4	不符合规定扣 0.4 分			
		潜水泵每周检查 1 次工作是否正常; 每季度养护 1 次; 每年进行 1 次全面检查		不符合规定扣 0.4 分			
		沙井每年检查 2 次		不符合规定扣 0.4 分			
		排水沟明沟、暗沟每月检查 1 次, 有堵塞及时清理		不符合规定扣 0.4 分			
		化粪池每年检查 2 次		不符合规定扣 0.4 分			
		出现管道爆裂、池井溢流、井盖缺损等紧急事件应 20 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.4 分			
	供电设施设备	有完整的供电设施设备资料档案; 设施设备标识规范齐全		4	没资料档案扣 1 分		
		高低压电房有明显警示标志; 悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、系统图模拟板; 按规定配置消防器材; 配置应急照明灯			不符合规定扣 0.3 分		
		高压配电柜	每班巡视 1 次设备运行状况; 每 2 月保养 1 次, 内容包括检查电缆外壳接地、清洗绝缘垫、清洁柜面、仪表、指示灯、检查清洁绝缘工具, 测量母排接点温度; 每半年检测 1 次接地电阻; 每年检查 1 次电器安全		不符合规定扣 0.3 分		
		油浸变压器	每日巡视设备运行状况是否正常, 每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		干式变压器	每日巡视设备运行状况是否正常, 每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		低压配电柜	每日巡视 1 次设备运行状况; 每月养护 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		不符合规定扣 0.3 分		
		应急发电机	每周清扫 1 次发电机房; 每月试运行 2 次, 保证运行正常; 每年 2 次带负荷运行		不符合规定扣 0.3 分		
		柴油机	每周检查 1 次柴油柜; 柴油机油管路; 控制箱仪表、开关; 检查机油油位、冷却水箱水位、启动电池电压、接地线、蓄电池液位; 每月试运行 2 次, 保证运行正常; 每年全面养护 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
配电房	防小动物措施完备; 穿墙线槽周边封堵严密; 锁具完好; 电缆进出线和开关标志清晰、准确; 每周清扫 1 次; 每月养护 1 次, 内容包括检查清洁配电箱、检查连接线、继电器; 每年全面养护 1 次	不符合规定扣 0.3 分					

表 6 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	供电设施设备	路灯、楼内照明	4	不符合规定扣 0.3 分			
		应急照明					照明完好率≥90%
	安全防范系统	有完善的安全防范管理规定，安防设备配备齐全		3	没安防管理规定扣 1 分		
		报警控制管理主机	每日巡查 1 次，检查设备运行状态；保持设备清洁				
		楼宇对讲机	每周检查 1 次按键、显示屏等；每周表面清洁 1 次				
		网络控制箱	每季度检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次				
		红外对射探测器	每月检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每月表面清洁 1 次				
		图像采集设备	每 3 日检查 1 次监视画面、录像功能；每周表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次				
		摄像机	每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。				
		解码器	每季度检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次				
		云台	每季度检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁 1 次；每半年转动部位上润滑油 1 次				
		读卡器	每周检查 1 次外观；每周表面清洁 1 次，查看防水状况				
		电磁锁门锁	完好率≥90%				
	出门按钮	完好率≥90%					
电梯设施设备	有完整的电梯设施设备资料档案		3	没资料档案扣 1 分			
	设施设备标识规范齐全，轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好，张贴有效的《安全检验合格证》						不符合规定扣 0.3 分

表 6 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用设施设备的维护和管 理 (25 分)	电梯 设施 设备	每栋配置电梯的住宅楼至少应有一部电梯 24 小时运行。	3	不符合规定扣 0.3 分		
		电梯机房门有明显警示标志；机房悬挂操作规程、电梯困人应急处理方案和设备铭牌，电梯本体转动部位周边有明显警示标志；配置应急照明灯；按规定配置消防灭火器材，每月检查灭火器；电梯机房每周清扫 1 次；无杂物堆放；如安装空调系统或散热风机，每季度保养、清洁一次。		不符合规定扣 0.3 分		
		日常维护保养和定期检查中发现问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修		不符合规定扣 0.3 分		
		有对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督，停梯维护有提前 24 小时书面公示		不符合规定扣 0.3 分		
		有配备电梯安全管理人员，有按规定组织电梯安全管理人员进行特种设备安全培训		不符合规定扣 0.3 分		
		应故障停电，管理人员 5 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.3 分		
		发生电梯困人和火灾、地震、水浸等或其它重大事件时，管理人员 5 分钟内到达现场处理，电梯安全管理人员 15 分钟内到达现场		不符合规定扣 0.3 分		
	道路 设施	有完整的道路资料档案；有道路平面图；交通标志齐全	2	没资料档案和平面图扣 1 分		
		路面平整，无严重损坏、被侵占的现象		道路损坏扣 0.5 分		
		路面塌陷、违章占用或其他危及公共安全的异常情况处理时间在 1 个工作日内		不符合规定扣 0.5 分		
	车场 车库	有完整的车场、车库、保管车辆资料档案；路标标示明显；交通标志齐全	2	不符合规定扣 0.4 分		
		有标价牌悬挂于出入口或车场车库明显之处		不符合规定扣 0.4 分		
		车辆进出有登记；停车黄线明显；无杂物堆放；通道顺畅；标志齐全		不符合规定扣 0.4 分		
		排风机每月检查 1 次，照明完好率≥90%		没达标扣 0.4 分		
		道闸系统设备故障或停电时，工作人员接报后 5 分钟内到场处理		没达标扣 0.4 分		
	防雷 装置	每年组织技术人员对防雷装置进行 1 次检测。	1	没达标扣 1 分		

表 6 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
4、消防安全防范 (5分)	消防管理要求	有消防设施设备资料档案、消防管理档案；有平面图和火警疏散图；有消防管理架构图，设施设备标识规范齐全；阀门挂上标示牌	2	无资料档案扣 1 分，其他不符合扣 0.5 分			
		有消防安全责任制，有设消防安全负责人		不符合规定扣 0.5 分			
		每年至少组织 2 次有员工、业户参加的消防演练，志愿消防队占物业服务中心工作人员总人数比例≥30%		不符合规定扣 0.5 分			
		有消防安全宣传专栏，有组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年至少对员工进行 2 次消防安全培训		不符合规定扣 0.5 分			
		每日防火巡查 1 次，每月防火检查 2 次，每年检测 1 次建筑消防设施；疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求		不符合规定扣 0.5 分			
		消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人		不符合规定扣 0.5 分			
	消防设施设备维修保养	火灾自动报警系统	火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况，有问题记录并跟进，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能	3	不符合规定扣 0.4 分		
			每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；保证探测器运行正常		不符合规定扣 0.4 分		
			每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		消防广播系统	每月检查测试 1 次消防专用电话、对讲电话、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内及内部设备除尘 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		防排烟系统	每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能；每年养护 1 次排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等		不符合规定扣 0.4 分		
		防火分隔设施	每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能		不符合规定扣 0.4 分		
		水灭火系统	消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓		不符合规定扣 0.4 分		
		应急照明、疏散指示灯	每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间		不符合规定扣 0.4 分		
灭火器	每月巡查 1 次灭火器	不符合规定扣 0.4 分					

表 6 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
5、环境、卫生管理 (20分)	园林绿化	有园林设施资料档案和园林绿化管理制度；设置植物名称铭牌；设置提示	6	没有资料档案和管理规定扣 1 分，其他没达标扣 1 分			
		泥土裸露面积不超过 10%		不符合规定扣 1 分			
		有制定园林养护计划和实施记录，草木花卉无明显病虫害		不符合规定扣 1 分			
		有灌溉计划，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施		不符合规定扣 1 分			
		每年病虫害防治次数：灌木不少于 6 次、地被、草坪、草本花卉不少于 4 次		不符合规定扣 1 分			
		每年全面除草不少于 4 次，出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 5%		不符合规定扣 1 分			
		绿化作业产生的垃圾和暴雨、台风等恶劣天气后产生的断枝、碎叶在 1 个工作日内进行清理		不符合规定扣 1 分			
	卫生管理	有卫生设施资料档案和完善的管理制度	6	没有档案扣 1 分没有制度扣 1 分			
		有消杀工作管理制度，四害消杀 4-10 月每月至少 5 次，其余月份每月至少 2 次，白蚁防治每月至少 1 次，有效控制害虫孳生		不符合规定扣 1 分			
		合理设置垃圾桶，小区内配有果皮箱，垃圾桶垃圾不外溢		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分			
		配有专用垃圾清运车清运垃圾，外观整洁，有固定停放场所		不符合规定扣 1 分			
		生活垃圾每天早晚各收集 1 次，无垃圾外溢		不符合规定扣 1 分			
		每日清运生活垃圾到指定的场所		不符合规定扣 1 分			
		垃圾桶房、垃圾中转站等场所垃圾堆放整齐，日产日清		不符合规定扣 1 分			
	装修垃圾有划指定临时存放区域，采取围挡、遮盖措施，不得随意堆放，督促业户在 2 日内清运	不符合规定扣 1 分					
	物业共用部分清洁	小区道路	15	每日清扫 2 次、不间断巡视保洁，无烟头、纸屑等废弃物	有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分		
		楼外公共设施		消防栓、指示牌、宣传栏、信报箱等共用设施每周清洁 1 次	不符合规定扣 1 分		
		人工湖、喷水池		人工湖、喷水池打捞杂物每月 1 次	不符合规定扣 1 分		
门厅、大堂		每日清扫地面，清洁相关设施，无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分			
楼梯、楼道		每日清扫地面，清洁相关设施，无明显灰尘		有一处不符合扣 0.2，最多扣 1 分			

表 6 (续)

项目	分项	评价标准		规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
5、环境、卫生管理 (20分)	物业共用部分 清洁	电梯	每日擦拭电梯轿箱及相关设施,保持电梯清洁	15	有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
		可上人屋顶	可上人屋顶无明显灰尘,下水道口不堵塞		有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
		停车场	地下停车场至少每2月湿拖或冲洗1次,户外停车场至少每月冲洗1次,排水渠排水通畅		有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
		垃圾相关设施	垃圾桶、果皮箱、运输用手推车定期清洗、养护,无明显脏污,破损率≤10%;垃圾桶房、垃圾中转站每天清理1次,每月喷洒药物消毒不少于4次		有一处不符合扣0.2,最多扣1分		
6、公共秩序维护 (5分)		有完整的秩序维护队伍资料档案和管理制度		5	无资料扣1分,无管理制度扣1分		
		出入口分别采用24小时有人值守、分时段有人值守、无人值守,至少有一个主出入口提供24小时有人值守服务			不符合规定扣1分		
		停车场出入用智能识别系统,外来车辆和大宗物品出入登记,并指引外来车辆停放			不符合规定扣1分		
		小区内24小时巡逻值勤,楼宇巡逻白天2次,晚上2次,重点区域每2小时1次,做有记录			不符合规定扣1分		
		安防控制室有人24小时值守;监控影像资料、报警记录留存30日			不符合规定扣1分		
		有应急预案,每年至少进行4次专项应急预案演习。			不符合规定扣1分		
7、加分项		被南海区评为物业管理星级项目		5	加5分		
		被佛山市评为物业管理示范项目		10	加10分		
		被广东省评为物业管理示范项目		15	加15分		

表7 七级物业服务质量标准评价表

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客服场所	设置物业服务中心，有专门接待区域及服务人员，办公设备配置齐全	3	没有客服场所（中心）直接扣3分，基本办公设备不齐全扣1分		
		公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准		公示内容不全扣1分		
		客户服务中心工作时间，工作日不少于10小时、节假日不少于8小时，24小时有值班人员，设置并公示24小时服务电话		工作时间不够扣1分，没公示电话扣1分		
	人员	特种工种需持证上岗（如电工、电梯管理员、建（构）筑物消防员等）	3	需持证上岗人员未持证扣1分		
		从业人员分岗位统一着装，佩戴标志，行为规范，仪容礼仪得体		服装不统一扣1分		
		配备物业服务项目负责人		无项目负责人扣1分		
	制度	有建立相关的岗位责任制度	3	没有岗位责任制扣3分		
		有建立突发公共事件的应急预案		没有应急预案扣1分		
		有建立培训体系，定期组织人员培训与考核		没有定期组织人员培训扣1分		
	档案	有建立完善的物业管理档案，各资料齐全	3	管理档案资料不齐全扣2分		
		有建立完整的业户资料档案		没有业户资料档案扣2分		
		各项工作记录应保存完好		没有工作记录扣1分		
	客户综合服务管理	应用计算机、智能化设备等现代化管理手段	15	不符合扣1分		
		酬金制项目每季度公示1次物业服务费用收支情况，包干制项目依据合同约定内容进行公示		没有公示扣1分		
		专项维修资金使用合规，接受业主监督		资金使用不合理扣1分		
		每季度公示上季度主要工作计划完成情况及下季度主要工作计划		没有公示扣1分		
		重要物业服务事项有在主要出入口、各楼单元门内（外）等明显位置张贴通知		没有张贴通知扣1分		
		收到市政停电停水信息能及时告知业户		没告知记录扣1分		
		报修服务收费项目及标准有公示，并留有相关记录		服务收费没公示扣1分		

表 7 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
1、基本服务 (30分)	客户综合服务管理	公共水、电急修 15 分钟内, 工作人员到达现场; 无法由物业公司自行维修的设施设备应在 15 分钟内告知专项服务企业	15	没按时到场扣 1 分		
		报修回访率应不少于 70%		没达标扣 1 分		
		使用现代化智能管理系统, 工作人员应能采用信息化管理软件对业户的报修、求助、建议、问询、投诉等信息及时进行处理		有现代化智能管理系统加 1 分, 没有不扣分		
		业户提出的投诉在 1 个工作日内回复, 投诉处理率 100%		没达标扣 1 分		
		每年有公开物业服务意见, 发放率 100%, 回收率 \geq 85%, 满意率 \geq 85%		没公开扣 1 分, 不满意率不达标扣 1 分, 满意率 \geq 90%加 1 分		
		有设置公共信息栏, 配合相关部门进行公益宣传		没信息栏扣 1 分		
		每季度召开一次业主互动会议, 形式不限, 倾听业主意见		没开会扣 1 分		
		每年至少组织 6 次社区文化活动		没达标扣 1 分		
		春节、中秋、国庆、元旦等传统节日有对小区进行装饰		没有扣 1 分		
		为业户提供棋牌、图书阅览等交流学习、娱乐服务设施或场地		没有扣 1 分		
	可根据业主需求提供家电安装、维修、房屋租赁管理、宠物代管、快递代收代寄、室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务和便民服务	有提供特约服务和便民服务的每一项加 0.2 分, 最多加 1 分, 没有不扣分				
	专项服务委托管理	3	有专项服务委托合同	没合同扣 1 分		
	专项服务企业符合资质, 操作人员有相应的职业资格证书		不符合扣 1 分			
	专项服务企业人员统一着装, 佩戴标志		没统一着装扣 1 分			
有对专项服务进行监督及评价	没评价扣 1 分					

表 7 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
2、共用部位的维护和管理 (15分)	一般要求	主要出入口或指定区域有小区平面图；小区内主要路口设路标，房屋组团、栋、单元(门)、户门和公共配套设施、场地标识明显	6	无小区平面图扣 1 分，其他标志不齐全扣 1 分		
		楼宇外观完好整洁，外墙瓷砖、涂料等无脱落，无乱涂乱画乱张贴现象		发现一处不符合扣 0.2 分，最多扣 1 分		
		无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途的现象		发现一处不符合扣 0.2 分，最多扣 1 分		
		对住户空调、防盗网、阳台封闭的安装有相关规定并告知业主		不符合规定扣 1 分		
		对户外设置物有相关要求并告知业主		不符合要求扣 1 分		
	巡检	有完善的巡检制度和规范的巡检记录	6	没有制度扣 3 分，记录不规范扣 1 分		
		每周检查 1 次建(构)筑物的外观，如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分		
		每年汛前和强降雨前后检查屋面防水和雨落管等		没检查扣 1 分		
		每周检查 1 次道路、场地、雨(污)水管井、共用设施等，如发现问题记录并跟进		发现问题无记录扣 1 分		
		每年对小区范围内的共用部位进行一次全面检查，并作出评估报告，送交业主委员会；未成立业委会的，应将年检结果在物业管理区域内进行公示		没评估报告扣 1 分		
	住宅装修管理	有对业主的装修方案实施登记管理，签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》	3	没登记扣 1 分，没协议扣 1 分		
		需对装修现场的公区进行成品保护		没保护扣 1 分		
		装修现场每天检查 1 次并记录，对违章行为及时劝阻和制止，制止无效 1 个工作日内报告		没按规定检查扣 1 分，违章未报告扣 1 分		
装修结束后 2 个工作日内查验是否符合规定并记录		没在规定时间内复检扣 1 分，有不符合规定无记录扣 1 分				

表 7 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用 设施设备的 维护和管理 (25分)	空调 系统	有完整的空调系统资料档案,标识符合规定	2	没资料档案扣 0.3 分		
		空调机房有明显警示标志,机房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案,有配置消防器材		不符合规定扣 0.3 分		
		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性检查		不符合规定扣 0.3 分		
		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		不符合规定扣 0.3 分		
		每年清洁消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等;每年清洁消毒 2 次风机盘管滤网;每两年清洁消毒 1 次风管		不符合规定扣 0.3 分		
		每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护		不符合规定扣 0.3 分		
		有制定节能措施,每月对能源消耗进行统计、分析		不符合规定扣 0.3 分		
		每年检查 1 次管道、阀门并除锈		不符合规定扣 0.3 分		
		每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声		不符合规定扣 0.3 分		
	供水 设施 设备	有完整的供水设施资料档案;设施设备标识规范齐全	4	没资料档案扣 1 分		
		水泵房门有明显警示标志,泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板;阀门挂上标示牌;管系色标分明;流向箭头清晰,有配置消防器材		不符合规定扣 0.4 分		
		生活水箱按规定清洗消毒、水质化验,水质符合国家生活饮用水卫生标准		不符合规定扣 0.4 分		
		每日巡视 2 次水箱间、水泵房,检查设备运行状况		不符合规定扣 0.4 分		
		每月切换 1 次备用水泵		不符合规定扣 0.4 分		
		每季度检查 1 次水泵润滑情况,补充或更换润滑剂;每年养护 1 次水泵。		不符合规定扣 0.4 分		
		每年对供水水池、管道、阀门等进行养护		不符合规定扣 0.4 分		
		水箱、蓄水池盖板,应保持完好并加锁;溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好		不符合规定扣 0.4 分		
		每日检查 1 次水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀,有问题及时记录		不符合规定扣 0.4 分		
	排污 设施 设备	有排污设施设备资料档案,有设施设备及管网的平面图;设施设备标识规范齐全,阀门挂上标示牌,井、池盖编号清晰	4	没资料档案,没管网平面图扣 1 分		
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		不符合规定扣 0.4 分				

表 7 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	排污设施设备	汛期每日 2 次, 平时每日巡视 1 次, 检查设备运行状态	4	不符合规定扣 0.4 分			
		潜水泵每周检查 1 次工作是否正常; 每季度养护 1 次; 每年进行 1 次全面检查		不符合规定扣 0.4 分			
		沙井每年检查 2 次, 每年清理 1 次		不符合规定扣 0.4 分			
		排水沟明沟、暗沟每月检查 2 次, 有堵塞及时清理		不符合规定扣 0.4 分			
		化粪池每季度检查 1 次		不符合规定扣 0.4 分			
		出现管道爆裂、池井溢流、井盖缺损等紧急事件应 15 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.4 分			
	供电设施设备	有完整的供电设施设备资料档案; 设施设备标识规范齐全		4	没资料档案扣 1 分		
		高低压电房有明显警示标志; 悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、系统图模拟板; 按规定配置消防器材; 配置应急照明灯			不符合规定扣 0.3 分		
		高压配电柜	每班巡视 1 次设备运行状况; 每月保养 1 次, 内容包括检查电缆外壳接地、清洗绝缘垫、清洁柜面、仪表、指示灯、检查清洁绝缘工具, 测量母排接点温度; 每半年检测 1 次接地电阻; 每年检查 1 次电器安全		不符合规定扣 0.3 分		
		油浸变压器	每日巡视设备运行状况是否正常, 每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		干式变压器	每日巡视设备运行状况是否正常, 每年保养 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
		低压配电柜	每日巡视 1 次设备运行状况; 每月养护 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		不符合规定扣 0.3 分		
		应急发电机	每周清扫 1 次发电机房; 每月试运行 2 次, 保证运行正常; 每年 2 次带负荷运行		不符合规定扣 0.3 分		
		柴油机	每周检查 1 次柴油柜; 柴油机管路; 控制箱仪表、开关; 检查机油油位、冷却水箱水位、启动电池电压、接地线、蓄电池液位; 每月试运行 2 次, 保证运行正常; 每年全面养护 1 次		不符合规定扣 0.3 分		
配电房	防小动物措施完备; 穿墙线槽周边封堵严密; 锁具完好; 电缆进出线和开关标志清晰、准确; 每周清扫 1 次; 每月养护 1 次, 内容包括检查清洁配电箱、检查连接线、继电器; 每年全面养护 1 次	不符合规定扣 0.3 分					

表 7 (续)

项目	分项	评价标准		规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	供电设施设备	路灯、楼内照明	照明完好率≥95%，路灯每月清洁 1 次	4	不符合规定扣 0.3 分			
		应急照明	照明完好率≥95%		不符合规定扣 0.3 分			
	安全防范系统	有完善的安全防范管理规定，安防设备配备齐全			3	没安防管理规定扣 1 分		
		报警控制管理主机	每日巡查 1 次，检查设备运行状态；保持设备清洁	不符合规定扣 0.3 分				
		楼宇对讲机	每周检查 1 次按键、显示屏等；每周表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分				
		网络控制箱	每季度检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分				
		红外对射探测器	每月检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每月表面清洁 1 次	不符合规定扣 0.3 分				
		图像采集设备	每日检查 1 次监视画面、录像功能；每周表面清洁 1 次；每季度内部除尘 1 次	不符合规定扣 0.3 分				
		摄像机	每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。	不符合规定扣 0.3 分				
		解码器	每季度检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次	不符合规定扣 0.3 分				
		云台	每季度检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁 1 次；每半年转动部位上润滑油 1 次	不符合规定扣 0.3 分				
		读卡器	每周检查 1 次外观；每周表面清洁 1 次，查看防水状况	不符合规定扣 0.3 分				
		电磁锁门锁	完好率≥95%	不符合规定扣 0.3 分				
		出门按钮	完好率≥95%	不符合规定扣 0.3 分				
电梯设施设备	有完整的电梯设施设备资料档案			3	没资料档案扣 1 分			
	设施设备标识规范齐全，轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好，张贴有效的《安全检验合格证》				不符合规定扣 0.3 分			

表 7 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
3、共用设施设备的维护和管理 (25分)	电梯设施设备	每栋配置电梯的住宅楼至少应有一部电梯 24 小时运行。	3	不符合规定扣 0.3 分		
		电梯机房有明显警示标志；机房悬挂操作规程、电梯困人应急处理方案和设备铭牌，电梯本体转动部位周边有明显警示标志；配置应急照明灯；按规定配置消防灭火器材，每月检查灭火器；电梯机房每周清扫 1 次；无杂物堆放；如安装空调系统或散热风机，每季度保养、清洁一次。		不符合规定扣 0.3 分		
		日常维护保养和定期检查中发现问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修		不符合规定扣 0.3 分		
		有对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督，电梯维护有提前 24 小时书面公示		不符合规定扣 0.3 分		
		有配备电梯安全管理人员，有按规定组织电梯安全管理人员进行特种设备安全培训		不符合规定扣 0.3 分		
		应故障停电，管理人员 5 分钟内到现场处理		不符合规定扣 0.3 分		
		发生电梯困人和火灾、地震、水浸等或其它重大事件时，管理人员 5 分钟内到达现场处理，电梯安全管理员 15 分钟内到达现场		不符合规定扣 0.3 分		
	道路设施	有完整的道路资料档案；有道路平面图；交通标志齐全	2	没资料档案和平面图扣 1 分		
		路面平整，无严重损坏、被侵占的现象		道路损坏扣 0.5 分		
		路面塌陷、违章占用或其他危及公共安全的异常情况处理时间在 1 个工作日内		不符合规定扣 0.5 分		
	车场车库	有完整的车场、车库、保管车辆资料档案；路标标示明显；交通标志齐全	2	不符合规定扣 0.4 分		
		有标价牌悬挂于出入口或车场车库明显之处		不符合规定扣 0.4 分		
		车辆进出有登记；停车黄线明显；无杂物堆放；通道顺畅；标志齐全		不符合规定扣 0.4 分		
		排风机每月检查 1 次，照明完好率 $\geq 95\%$		没达标扣 0.4 分		
		道闸系统设备故障或停电时，工作人员接报后 5 分钟内到场处理		没达标扣 0.4 分		
	防雷装置	每年组织技术人员对防雷装置进行 1 次检测。	1	没达标扣 1 分		

表 7 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分	
4、消防安全防范 (5分)	消防管理要求	有消防设施设备资料档案、消防管理档案；有平面图和火警疏散图；有消防管理架构图，设施设备标识规范齐全；阀门挂上标示牌	2	无资料档案扣 1 分，其他不符合扣 0.5 分			
		有消防安全责任制，有设消防安全负责人		不符合规定扣 0.5 分			
		每年至少组织 2 次有员工、业户参加的消防演练，志愿消防队占物业服务中心工作人员总人数比例≥30%		不符合规定扣 0.5 分			
		有消防安全宣传专栏，有组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年至少对员工进行 2 次消防安全培训		不符合规定扣 0.5 分			
		每日防火巡查 1 次，每月防火检查 2 次，每年检测 1 次建筑消防设施；疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求		不符合规定扣 0.5 分			
		消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人		不符合规定扣 0.5 分			
	消防设施设备维修保养	火灾自动报警系统	火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况，有问题记录并跟进，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能	3	不符合规定扣 0.4 分		
			每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；保证探测器运行正常		不符合规定扣 0.4 分		
			每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		消防广播系统	每月检查测试 1 次消防专用电话、对讲电话、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内及内部设备除尘 1 次		不符合规定扣 0.4 分		
		防排烟系统	每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能；每年养护 1 次排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等		不符合规定扣 0.4 分		
防火分隔设施	每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能	不符合规定扣 0.4 分					

表 7 (续)

项目	分项	评价标准		规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
4、消防安全防范 (5分)	消防设施设备维护保养	水灭火系统	消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次, 每季度检查 1 次润滑情况; 每年养护 1 次室内、外消火栓	3	不符合规定扣 0.4 分		
		应急照明、疏散指示灯	每月测试切断正常供电 1 次, 测量 1 次照度和供电时间		不符合规定扣 0.4 分		
		灭火器	每月巡查 1 次灭火器		不符合规定扣 0.4 分		
5、环境、卫生管理 (20分)	园林绿化	有园林设施资料档案和园林绿化管理制度, 设置植物名称铭牌, 设置提示牌		6	没有资料档案和管理规定扣 1 分, 其他没达标扣 1 分		
		泥土裸露面积不超过 5%			不符合规定扣 1 分		
		有制定园林养护计划和实施记录, 草木花卉无明显病虫害			不符合规定扣 1 分		
		有灌溉计划, 有排涝措施; 采用节水灌溉设备和措施			不符合规定扣 1 分		
		每年病虫害防治次数: 灌木不少于 6 次、地被、草坪、草本花卉不少于 4 次, 常年无明显病虫害			不符合规定扣 1 分		
		每年全面除草不少于 4 次, 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 5%			不符合规定扣 1 分		
		绿化作业产生的垃圾和暴雨、台风等恶劣天气后产生的断枝、碎叶在 1 个工作日内进行清理			不符合规定扣 1 分		
	卫生管理	有卫生设施资料档案和完善的管理制度		6	没有档案扣 1 分没有制度扣 1 分		
		有消杀工作管理制度, 四害消杀 4-10 月每月至少 6 次, 其余月份每月至少 2 次, 白蚁防治每月至少 1 次, 有效控制害虫孳生			不符合规定扣 1 分		
		实施垃圾分类管理			有垃圾分类管理加 1 分, 没有不扣分		
		合理设置垃圾桶, 小区内配有果皮箱, 垃圾桶垃圾不外溢, 垃圾桶周边地面无污迹、无异味			有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		配有专用垃圾清运车清运垃圾, 外观整洁, 有固定停放场所			不符合规定扣 1 分		
		生活垃圾每天早晚各收集 1 次, 无垃圾外溢			不符合规定扣 1 分		
每日清运生活垃圾到指定的场所		不符合规定扣 1 分					
垃圾桶房、垃圾中转站等场所垃圾堆放整齐, 日产日清		不符合规定扣 1 分					
装修垃圾有划指定临时存放区域, 采取围挡、遮盖措施, 不得随意堆放, 督促业户在 2 日内清运。		不符合规定扣 1 分					

表 7 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
5、环境、卫生管理 (20分)	物业共用部分 清洁	小区道路	8	每日清扫 2 次、不间断巡视保洁, 无烟头、纸屑等废弃物	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分	
		楼外公共设施		消防栓、指示牌、宣传栏、信报箱等共用设施每 1 周清洁 1 次	不符合规定扣 1 分	
		人工湖、喷水池		人工湖、喷水池打捞杂物每周 1 次, 水池清洁每周 1 次	不符合规定扣 1 分	
		门厅、大堂		每日清扫地面, 清洁相关设施, 无明显灰尘	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分	
		楼梯、楼道		每日清扫地面, 清洁相关设施, 无明显灰尘	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分	
		电梯		每日擦拭电梯轿箱及相关设施, 保持电梯清洁	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分	
		可上人屋顶		可上人屋顶无明显灰尘, 下水道口不堵塞	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分	
		停车场		地下停车场至少每 2 月湿拖或冲洗 1 次, 户外停车场至少每月冲洗 1 次, 排水渠排水通畅	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分	
		垃圾相关设施		垃圾桶、果皮箱、运输用手推车定期清洗、养护, 无明显脏污, 破损率≤5%; 垃圾桶房、垃圾中转站每天清理 1 次, 每月喷洒药物消毒不少于 4 次	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分	
6、公共秩序维护 (5分)		有完整的秩序维护队伍资料档案和管理制度	5	无资料扣 1 分, 无管理制度扣 1 分		
		出入口分别采用 24 小时有人值守、分时段有人值守、无人值守, 至少有一个主出入口提供 24 小时有人值守服务		不符合规定扣 1 分		
		停车场出入用智能识别系统, 外来车辆和大宗物品出入登记, 并指引外来车辆停放		不符合规定扣 1 分		
		采用智能访客系统、装修管理系统导入小区物业管理过程, 对来访人员/装修人员进行智能身份实名登记, 根据进出时间 24 小时追踪管理, 提高对外来人员监控, 保证园区人流及安全管理		有智能访客系统加 1 分, 没有不扣分		
		小区内 24 小时巡逻值勤, 楼宇巡逻白天 2 次, 晚上 2 次, 重点区域每 2 小时 1 次, 做有记录		不符合规定扣 1 分		
		安防控制室有人 24 小时值守; 监控影像资料、报警记录留存 30 日		不符合规定扣 1 分		
		有应急预案, 每年至少进行 4 次专项应急预案演习。		不符合规定扣 1 分		

表 7 (续)

项目	分项	评价标准	规定得分	扣分标准	扣分	实际得分
7、加分项		被南海区评为物业管理星级项目	5	加 5 分		
		被佛山市评为物业管理示范项目	10	加 10 分		
		被广东省评为物业管理示范项目	15	加 15 分		