

T/NHWY

佛山市南海区物业管理行业协会团体标准

T/NHWY 2—2018

全国团体标准信息平台

住宅小区物业管理服务质量分级与评价

全国团体标准信息平台

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。

全国团体标准信息平台

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 \geq 65%		不符合规定扣 1.5 分			
		应急照明完好率 \geq 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 \geq 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 \geq 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, 其他标识不齐全扣 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 $\geq 75\%$		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 $\geq 75\%$		不符合规定扣0.3分		
		出门按钮	完好率 $\geq 75\%$		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、共用设施设备的维护和管理 (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 $\geq 75\%$		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			
	消防设施设备维护养护	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		

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		
	卫生管理	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		
				没有档案扣 1 分没有制度扣 1 分		
		有卫生设施资料档案和完善的管理制度	6	不符合规定扣 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				

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、运输手推车定期清洗、养护,无明显脏污,破损率 $\leq 20\%$;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		

全国团体标准信息平台

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		发现有问题的无记录扣 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		发现有问题的无记录扣 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≥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≥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		

全国团体标准信息平台

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	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		
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 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 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≥85%, 满意率≥85%		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	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 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 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 $\geq 95\%$, 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 $\geq 95\%$		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 $\geq 95\%$		不符合规定扣 0.3 分	
	出门按钮	完好率 $\geq 95\%$	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≥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	有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		楼外公共设施		不符合规定扣 1 分		
		人工湖、喷水池		不符合规定扣 1 分		
		门厅、大堂		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		楼梯、楼道		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		电梯		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		可上人屋顶		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
		停车场		有一处不符合扣 0.2, 最多扣 1 分		
	垃圾相关设施	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		

全国团体标准信息平台