

社区物业服务特性 评价技术规范

编号：CTS 001-2020

（版本：1.1 版）

前言

本规范由福建东南标准认证中心发布，版权归福建东南标准认证中心所有，任何组织及个人未经福建东南标准认证中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。

2025 年 8 月 8 日修订：在“附录 1 服务特性测评”中增加服务的抽样要求、测量标准等。

制定单位：福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人：林英

审核人员：李东山

批准人员：令狐菲

1、适用范围

本标准适用于社区物业的服务认证所涉及的服务特性要求的评价。

2、服务特性要求

2.1 基础服务

2.1.1 服务中心设置

- a) 设置服务中心，配备专职客服人员。对客户诉求有规范处理流程。
- b) 办公、接待、档案区域功能齐备，场所整洁有序。
- c) 配备电脑、打印机、复印机、网络等办公设备，环境舒适美观。
- d) 证照齐备、服务等级收费标准、监督电话、服务团队名单上墙公示。

2.1.2 管理人员要求

- a) 有两年以上管理同类型项目经理任职经历。
- b) 工作人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
- c) 专业技术人员持证上岗。

2.1.3 服务时间

提供 24 小时报修投诉服务；正常上班时间提供现场专职前台客服、楼宇管家接待服务，节假日有管理人员值班接待；有 24 小时服务电话。

2.1.4 日常管理与服务

- a) 服务规范应符合地区物业管理行业自律的相关要求。
- b) 24 小时受理业主或使用人报修，投诉。接到公共部位的紧急报修半小时内到现场处理（预约除外）业主专有部分的报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定。
- c) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。
- d) 制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、违规处理、验收等装修管理服务制度，受理业主或使用人装修申请登记，告知装修注意事项。装修期间每日现场巡查一次，对违反规定私搭乱建，影响外观、危及房屋安全、占用公共部位等违规行为及时劝阻制止，制止无效及时上报业主委员会和相关主管部门。装修相关资料汇总并入业户档案。装修垃圾应袋装指定堆放，及时外运。
- e) 建立健全财务管理制度，包干制管理方式的公共部位经营收益每季度公布一次；酬金制管理方式的服务费和公共部位的经营收益每季度公布一次。
- f) 建立完善的档案管理制度、内部管理制度和考核制度；运用物业服务信

息化管理及电子化服务平台,加强内部管理,为业主提供便民查询及便捷性服务.建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁户档案、日常管理档案等]。

g) 制定小区物业管理与物业服务工作计划,并组织实施。

h) 对业主委托的小区专项维修资金进行专户存储、按幢设账、核算到户管理,做到运作规范,账目清晰,每半年公布一次;业主委托对日常专项维修资金进行收支管理的,收支明细每半年公布一次,并按规定上传网上备案。

i) 设立维修资金专户用于存储收取的日常专项维修资金和公共收益。

j) 专项维修资金和公共收益相关投诉情况。

k) 每年客户满意率调查已入住户至少一次,满意率不低于 80%,对测评结果进行分析及时整改,对不满意客户 100%回访。

l) 运用物业服务信息化管理及电子化服务平台,加强内部管理,为业主提供便民查询及便捷性服务。

m) 与业委会保持沟通联系,每季度和业委会至少召开一次工作例会或提供书面工作报告。

n) 能提供一种以上特约服务(有偿)和两种以上便民服务。

o) 每年不少于五个节假日有专题布置。

p) 每年组织社区活动不少于六次,组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少一次。

q) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。

r) 对违反小区管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为进行劝阻、制止,制止无效及时上报业主委员会和相关主管部门。

s) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等。

2.2 清洁卫生

2.2.1 楼内公共区域

a) 地面和墙面:地面每日循环清扫、每日拖洗保洁;墙面保持无灰尘、无污渍;大堂、门厅大理石、花岗石地面每季度保养一次,保持材质原貌,干净、有光泽。

- b) 楼梯扶手、栏杆、窗台：每日擦抹一次，保持干净、无灰尘。
- c) 消防栓、防火门、指示牌等公共设施：每周擦抹两次，表面干净、无灰尘、无污渍。
- d) 天花板、公共灯具：每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。
- e) 门、窗等玻璃：每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每天一次，目视洁净、光亮、无灰尘。
- f) 地下车库、天台、屋顶：地下车库每天循环保洁，每月清洗一次，保持清洁、无垃圾；天台、屋顶保持清洁、无垃圾；每周清洁 1 次，清洁干净，无杂物堆放、排水沟无积水或积垢。
- g) 垃圾收集：按照政府垃圾分类要求规范设置楼外垃圾分类收集点，每日早晚定时清理；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
- h) 电梯轿厢：每日循环保洁；操作板每周消毒一次；每半月对电梯门壁护理上光一次，表面光亮无污迹油渍，轿厢壁无浮尘印痕。

2.2.2 楼外公共区域

- a) 道路地面、绿地、室外车场、明沟：道路地面、绿地、室外车场、每日普扫两次，日常循环保洁。主干道每半月清洗一次，每年机械深度清洁不少于两次，目视地面干净整洁。明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。
- b) 公共灯具、宣传栏、小品等：公共灯具 2 米以下每月除尘两次；宣传栏、小品每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部分每半月擦抹、除尘一次）。
- c) 水景：打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。
- d) 垃圾厢（房）：对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。
- e) 果皮、垃圾桶：合理设置，每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。
- f) 消毒灭害：根据项目情况编制年度消杀计划，按计划进行消杀。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每季度灭鼠一次，投药点有明显标志。
- g) 化粪池：化粪池设置警示标志，每年清理一次并有记录（生化处理除外），化粪池无溢满，每月有检查记录。

2.3 私序维护

2.3.1 人员要求

a) 专职秩序维护人员，以中青年为主，45 周岁以下的人员占总数 60%以上，身体健康，形象良好，工作认真负责并定期接受培训。

b) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。

c) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。

d) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

2.3.2 门岗

a) 主出入口 24 小时值守，早晚业主出入高峰期立岗。

b) 外来人员进入小区，由访客（或保安）网络（或电话）联系住户，由业主决定是否放行，对实行智能门禁（含：人脸识别、手机二维码、门禁卡等方式门禁）进行严格管理，防止因管控漏洞导致外来人员随意进出小区。

c) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

d) 张贴非本小区的非机动车禁入标识，劝阻非本小区的非机动进入物业区域内。

2.3.3 巡逻岗

a) 制定详细巡逻方案（至少有两条以上巡逻路线），安防人员按巡更方案在指定的时间和路线每两小时巡视一次，使用智能化电子巡更系统打点，巡更记录有效并可查验，重点部位（小区外围、单元出入口、主要设备机房和地下车库）应设巡更点。

b) 首次接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，立即报告业主委员会和相关主管部门，并协助采取相应措施。

c) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

2.3.4 技防设施和救助（监控岗）

a) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖楼栋进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、住户报警（对

讲功能)、门锁智能卡等技防设施,24 小时开通,并有人驻守,注视各设备所传达的信息,录相存盘时间不低于 15 天。

b) 监控中心接到报警信号后,安防人员三分钟内赶到现场进行处理,同时中心应接受用户救助的要求,解答用户的询问。

c) 小区应有火警、防汛抗台、防暴等应急预案;每年应组织不少于 2 次的应急预案演习。

2.3.5 交通(车辆管理)

a) 车场管理制度完善(含非机动车管理制度)、收费标准在车场主出入口公示。

b) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,车辆行驶有规定路线,车辆停放有序。车库无改变使用功能。

c) 鼓励车场采用技防管理,但应设置 24 小时服务电话且配备专人现场巡视协助,监控室能观察到车场出入口画面),车辆停放有序,车库内配置道闸和录像监视,地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,照明、消防器材配置齐全,无渗漏,无积水,通风良好,无易燃、易爆及危险物品存放。

d) 划定电动车非机动车专用停车区域,配备消防器材并引导有序停放,每日巡查。摩托车智能充电管理,提高安全。

e) 非机动车有指定位置规范充电,并配有充电保护装置。按规定位置停放,管理有序。

2.4 绿化养护

2.4.1 种植及补植

种植的品种非过敏、臭味、异味植物,可避免白蚁等虫鼠害聚集。及时补植,目视无明显缺株,黄土裸露。

2.4.2 浇灌与排水

a) 浇水均匀无遗漏全覆盖。土壤湿度保持在植物正常需水状态,不出现缺水原因导致的明显干旱、枯萎、绿地开裂等现象;

b) 据天气、植物、区域地势、土壤情况合理安排浇灌,秋冬季干旱须浇透浇足;

c) 暴雨后 1 天内积水应及时排涝;

d) 采用节水浇灌措施提高浇水效率，节约用水。

2.4.3 修剪整形

a) 草地视品种不同合理安排修剪，每年修剪不少于 6 次，草地平整无斑秃，草高不超过 6 厘米，边缘清晰；

b) 灌木夏秋季每月至少修剪一次，全年不少于 6 次，形状丰满色块完整美观，无下部空虚；

c) 乔木每年大修剪一次，树形端正通透、生长正常。

2.4.4 施肥

a) 合理施肥，无肥害；

b) 乔灌木整体年度普施肥不少于两次，局部缺肥区域及地栽花卉、花镜追施。

2.4.5 病虫害防治

a) 预防性防治为主，发生病虫害时及早防治灭杀，病虫害发生率低于 5%；

b) 药剂使用应符合环保要求，不使用高毒高异味农药；

c) 消杀前温馨提示告知住户；

d) 有制定年度消杀方案。制定药品管理制度及消杀制度。

2.4.6 除杂草

及时处理杂草，目视绿地内无明显杂草。

2.4.7 安全及其它

a) 乔木无明显枯枝坠落、倒伏、枯朽折断风险；

b) 抗风性差和栽植 3 年内的乔木有必要的支撑防护措施；

c) 主要乔木悬挂树牌，标明：树名、别名、科属、生长习性等。

2.4.8 花卉布置

a) 一年中有三次以上花卉布置，三季有花；

b) 春节有专项花卉布置营造节日气氛。

2.5 公用部位

2.5.1 制定公共部位设施设备的年度维修保养计划、维修资金使用预算和具体实施方案。向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。未成立业主委员会应根据前期物业服务合同、条例、法规约定进行审批并公示。

2.5.2 房屋结构：每年两次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。

2.5.3 楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异响；有必要的限位措施和安全警示；无安全隐患。

2.5.4 墙面砖、地砖、涂料抹灰层等装饰材料无脱落，有安全隐患的要及时做好安全防护措施；并向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施（有记录）。

2.5.5 管道、排水沟、屋顶：每周一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通，雨季及台风前后增加巡视清扫频率，每季度检查一次屋顶，发现防水层有气臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时消除隐患并报告甲方申请维修；楼层的强/弱电井、水表井门完好，能正常关闭。井内干净整洁，无杂物堆放。

2.5.6 围墙：每半月一次巡查围墙，发现存在隐患的损坏立即消除隐患，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。

2.5.7 道路、场地等：每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。

2.5.8 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等：每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施，保证安全；游泳池安全：游泳池正常开放时，除专项管理外，每日巡检一次，其它时间每月巡检一次。

2.5.9 安全标志等：对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。

2.6 设备设施

2.6.1 供水系统

a) 水泵房卫生干净整洁，无杂物堆放，管理制度完善并上墙张贴或悬挂。

每天对供水设备检查 2 次以上，每季对水泵润滑点加油，每年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养 4 次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。

b) 每季度清洗水箱、蓄水池一次，每周不少于两次测试 PH 值和余氯；二次供水有卫生许可证、合格证、健康证，水质检测报告结果为合格。

c) 高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录。

d) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口、排气口必须安装金属防护网并完好，每年对暴露锈蚀水管进行油漆保养。

2.6.2 排水系统

a) 每天一次检查污水泵、提升泵、排出泵，每年两次加润滑油。

b) 控制柜电气性能完好，运作正常。

2.6.3 公共照明

a) 公灯：及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、区间照明灯亮灯率在 95%以上；景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等保持灯具完好，亮灯率在 95%以上，每月检查一次路灯接地；根据季节天气变化适时调整照明开闭时间。

b) 室内外公共电气柜：每周巡查一次，每月保养一次，每年安全检查一次，保证电气设备安全、正常运行。

2.6.4 大堂空调

大堂分体空调使用期间每月清洗 1 次滤网，每年检查、保养两次，保证其正常使用。

2.6.5 消防系统

a) 消防泵、消防送排烟机等每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。

b) 消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好；定期进行保养和放水检查。每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次末端放水测试。

c) 每天检查消防报警系统火警功能、报警功能是否正常，每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验；火灾探测器投入运行两年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换；有专业机构维保，有维保记录，有年度检测报告。

d) 每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。

2.6.6 避雷系统

每年雨季前全面检查避雷装置，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理
每年检测一次，保证性能符合国家相关标准。

2.6.7 弱电系统

a) 楼宇对讲系统（可视）：不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。

b) 住户报警：不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号。

c) 周界报警：24 小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。

d) 监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备 24 小时正常运行，图像清晰完整，无黑屏现象，录像存储时间 30 天以上，录像功能正常。

e) 电子巡更：保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。

2.6.8 升降系统

a) 保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

b) 委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》；物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。

c) 电梯发生一般故障的，专业维修人员两小时内到达现场修理；发生电梯困人或其它重大事件时，物业人员须在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。

2.6.9 水景（动力）

a) 每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复保证其正常运行。

b) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施

运行正常。

2.6.10 发电机

- a) 发电机房干净整洁，配备灭火器材；
- b) 发电机每天至少巡查一次，定期维护保养（有维护保养记录），每半个月试运行一次每次不少于 15 分钟；
- c) 设备完好，外观干净整洁无明显渗漏油现象，可随时起用。

2.6.11 变配电系统

- a) 变配电室干净整洁，通风、照明良好，配备灭火器材；
- b) 定期巡视和维护保养；
- c) 变配电设备运行正常；
- d) 配电柜无发霉、无明显积尘、无安全隐患；
- e) 绝缘操作劳保用品及工具按要求配置，按电业局要求定期检测。

3、评价准则

服务特性的测评应依据附录 1 给出的要求体验性评价：

- （1）根据体验性评价结果，运用李克特 5 点式量表，计算得出量化评价结果，并对服务质量水平进行分等分级。
- （2）服务特性测评详见附录 1 中“测量标准”，一般是采用公开测评（如现场检查、观察、核查、沟通等）、神秘顾客(暗访)测评和顾客调查相结合的形式进行。
- （3）不适用的服务特性测评项目,可不评价相关条款,最终得分率以其余条款总得分除以其余条款总分值再乘以 100%获得。

附录 1 服务特性测评

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	服务抽样的 具体要求	服务特性的测量标准	审查/评价记录	给定分值 X_i	系数 α_i	测 评 得 分
1	基础服务 (19 分)	服务中心 设置 (1 分)	a) 设置服务中心, 配备专职客服人员。对客户诉求有规范处理流程。 b) 办公、接待、档案区域功能齐备, 场所整洁有序。 c) 配备电脑、打印机、复印机、网络等办公设备, 环境舒适美观。 d) 证照齐备、服务等级收费标准、监督电话、服务团队名单上墙公示。	随机抽取 1 次现场检查, 涵盖服务中心各功能区域及公示内容设备设施	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 未设服务中心或无专职客服, 诉求无流程; 功能区域缺失且脏乱; 办公设备不足 3 种或无法使用; 公示内容缺失 ≥ 3 项 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 有服务中心但客服兼职, 诉求流程不规范; 功能区域不全或偶有脏乱; 办公设备 3-4 种但部分故障; 公示内容缺失 1-2 项 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 有服务中心及专职客服, 诉求流程规范; 功能区域齐备且基本整洁; 办公设备齐全可正常使用; 公示内容完整无缺失 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 客服响应 ≤ 5 分钟; 区域每日清扫 ≥ 2 次; 设备定期维护有记录; 公示内容更新及时 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上, 客服有礼仪培训记录; 区域有绿化装饰; 设备含备用设备; 公示内容含二维码可查询详情弱电系统 (7 分)		1		
2	基础服务 (19 分)	管理人员 要求 (1	(1) 有两年以上管理同类型项目经理任职经历。	随机抽查 3 名工作人员	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 项目经理任职经历 < 1 年; 工作人员服装不统一且无工		1		

		分)	(2) 工作人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范。 (3) 专业技术人员持证上岗。	(含项目经理 1 名、专业技术人员 1 名、普通工作人员 1 名)	牌; 专业技术人员无证 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 项目经理任职经历 1-2 年; 部分人员服装统一但无工牌; 专业技术人员证件过期 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 项目经理任职经历 ≥ 2 年; 工作人员服装统一、挂牌上岗; 专业技术人员持证有效 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 项目经理有同类型项目获奖经历; 人员仪表每日检查有记录; 专业技术人员有年度培训记录 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上, 项目经理任职经历 ≥ 5 年; 人员服装有季节区分且整洁; 专业技术人员持高级证书				
3	基础服务 (19 分)	服务时间 (1 分)	提供 24 小时报修投诉服务; 正常上班时间提供现场专职前台客服、楼宇管家接待服务, 节假日有管理人员值班接待; 有 24 小时服务电话。(暗访)	暗访 3 次 (含工作日 1 次、节假日 1 次、夜间 1 次)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 2 次以上暗访无报修投诉响应; 1 次以上无前台 / 管家接待; 无 24 小时服务电话 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1 次暗访报修投诉响应 > 30 分钟; 1 次无前台 / 管家接待; 服务电话偶占线 (≥ 10 分钟) 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 3 次暗访报修投诉均响应 (≤ 20 分钟); 前台 / 管家均在岗; 服务电话畅通 (≤ 5 分钟接通) 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 报修投诉响应 ≤ 15 分钟; 前台 / 管	1			

					家有接待记录；服务电话有语音导航 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：在高于预期基础上，报修投诉响应 ≤ 10 分钟；节假日管家主动问询需求；服务电话有双语服务				
4	基础服务 (19 分)	日常管理 与服务 (16 分)	a) 服务规范应符合地区物业管理行业自律的相关要求。 b) 24 小时受理业主或使用人报修，投诉。接到公共部位的紧急报修半小时内到现场处理（预约除外）业主专有部分报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定。 c) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。 d) 制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、违规处理、验收等装修管理服务制度，受理业主或使用人装修申请登记，告知装修注意事项。装修期间每日现场巡查一次，对违反规定私搭乱建，影响外观、危及房屋安全、占用公共部位等违规行为及时劝阻制止，制止无效及时上报业主委员会和相关主管部门。装修相关资料汇总并入业户档案。装修垃	随机抽查 3-5 套服务规范及管理制度；随机抽查报修投诉等 3-6 类记录；查看平台等 4 处现场；暗访业委会 1 人及业主 2-5 人	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：服务规范不符合行业要求；紧急报修到场 > 40 分钟；投诉 24 小时内未答复；3 项以上子项（如财务公布、档案、活动等）未达标；指示牌缺失 $\geq 50\%$ 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：服务规范部分符合行业要求；紧急报修 30 - 40 分钟到场；50% 投诉 24 小时内答复；1 - 2 项子项未达标；指示牌缺失 30% - 50% 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：服务规范符合行业要求；紧急报修 ≤ 30 分钟到场；投诉 100%24 小时内答复；子项均达标；指示牌缺失 $< 30\%$ 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：在符合预期基础上，紧急报修 ≤ 25 分钟；投诉处理满意率 $\geq 80\%$ ；财务 / 维修资金公布有业主签字确认；社区活动参与率 $\geq 50\%$ ；指示牌有夜间反光功能 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：在高于预期	16			

			圾应袋装指定堆放，及时外运。 e) 建立健全财务管理制度，包干制管理方式的公共部位经营收益每季度公布一次；酬金制管理方式的服务费和公共部位的经营收益每季度公布一次。 f) 建立完善的档案管理制度、内部管理制度和考核制度；运用物业服务信息化管理及电子化服务平台，加强内部管理，为业主提供便民查询及便捷性服务。建立齐全的小区物业管理档案〔包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁户档案、日常管理档案等〕。 g) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。 h) 对业主委托的小区专项维修资金进行专户存储、按幢设账、核算到户管理，做到运作规范，账目清晰，每半年公布	基础上，紧急报修≤20 分钟；投诉处理满意率≥90%；信息化平台可一键报修 / 查询；社区活动每月≥1 次；指示牌含盲文标识					
--	--	--	---	---	--	--	--	--	--

			一次；业主委托对日常专项维修资金进行收支管理的，收支明细每半年公布一次，并按规定上传网上备案。 i) 设立维修资金专户用于存储收取的日常专项维修资金和公共收益。 j) 专项维修资金和公共收益相关投诉情况。 k) 每年客户满意率调查已入住户至少一次，满意率不低于80%，对测评结果进行分析及时整改，对不满意客户 100% 回访。 l) 运用物业服务信息化管理及电子化服务平台，加强内部管理，为业主提供便民查询及便捷性服务。 m) 与业委会保持沟通联系，每季度和业委会至少召开一次工作例会或提供书面工作报告。 n) 能提供一种以上特约服务（有偿）和两种以上便民服务。 o) 每年不少于五个节假日有						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			专题布置。 p) 每年组织社区活动不少于六次,组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少一次。 q) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 r) 对违反小区管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为进行劝阻、制止,制止无效及时上报业主委员会和相关主管部门。 s) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等。(暗访)						
5	清洁卫生	楼内公共区域(6分)	a) 地面和墙面:地面每日循环清扫、每日拖洗保洁;墙面保持无灰尘、无污渍;大堂、门厅大理石、花岗石地面每季度保养一次,保持材质原貌,干净、有光泽。 b) 楼梯扶手、栏杆、窗台:每日擦抹一次,保持干净、无灰尘。 c) 消防栓、防火门、指示牌	随机抽查 3 处楼内公共区域、天花板地面和墙面等,查看近 1 个月的保养记录;随机抽查 3 处楼梯扶手、栏杆、窗台;随机抽	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 3 处区域地面 / 墙面有明显污渍;扶手 / 窗台有厚灰尘;设施 1 周末擦抹;天花板有大量蜘蛛网;玻璃模糊;车库 / 天台有垃圾堆积;收集点散落垃圾多、异味重;电梯轿厢有污迹且未消毒 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 2 处区域地面 / 墙面有污渍;1 处扶手 / 窗台有灰尘;设施每两周擦抹 1 次;天花板有少量蜘蛛网;玻璃有少量污渍;车库 / 天台偶有垃圾;收		6		

			等公共设施：每周擦拭两次，表面干净、无灰尘、无污渍。 d) 天花板、公共灯具：每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 e) 门、窗等玻璃：每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每天一次，目视洁净、光亮、无灰尘。 f) 地下车库、天台、屋顶：地下车库每天循环保洁，每月清洗一次，保持清洁、无垃圾；天台、屋顶保持清洁、无垃圾；每周清洁 1 次，清洁干净，无杂物堆放、排水沟无积水或积垢。 g) 垃圾收集：按照政府垃圾分类要求规范设置楼外垃圾分类收集点，每日早晚定时清理；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 h) 电梯轿厢：每日循环保洁；操作板每周消毒一次；每半月对电梯门壁护理上光一次，表面光亮无污迹油渍，轿厢壁无浮尘印痕。	查 2 处垃圾收集点，查看 1 周的清理记录；随机抽查 3 部电梯轿厢	集点有少量散落垃圾；电梯轿厢每周消毒 < 3 次 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：区域地面 / 墙面无明显污渍；扶手 / 窗台无灰尘；设施每周擦拭 ≥ 2 次；天花板无蜘蛛网；玻璃洁净；车库 / 天台无垃圾；收集点无散落垃圾、无异味；电梯轿厢按要求保洁消毒 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，地面每日拖洗 ≥ 2 次；设施擦拭有记录；玻璃每周擦拭 ≥ 1 次；车库每月清洗 ≥ 2 次；收集点每日消毒 1 次；电梯门壁护理后光亮持久 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，地面用专业清洁剂；设施有防尘保护；玻璃有防雾处理；车库有防滑处理；收集点有除臭装置；电梯轿厢有香薰且无异味				
6	清洁卫生	楼外公共	a) 道路地面、绿地、室外车	随机抽查 2	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：道路 / 绿地		4		

		区域（4分）	场、明沟：道路地面、绿地、室外车场、每日普扫两次，日常循环保洁。主干道每半月清洗一次，每年机械深度清洁不少于两次，目视地面干净整洁。明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。 b) 公共灯具、宣传栏、小品等：公共灯具 2 米以下每月除尘两次；宣传栏、小品每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁(2 米以上部分每半月擦抹、除尘一次)。 c) 水景：打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。 d) 垃圾厢（房）：对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。 e) 果皮、垃圾桶：合理设置，每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。 f) 消毒灭害：根据项目情况编制年度消杀计划，按计划进	处道路地面、1 处绿地、1 处室外车场、1 处明沟，查看相关清洁记录；随机抽查 2 处公共灯具、1 处宣传栏、1 处小品、1 处水景；随机抽查 2 处垃圾厢（房）；随机抽查 3 个果皮箱、垃圾桶；查看年度消杀计划，随机抽查 3 个月的消杀记录及现场投药点；检查 1 处化粪池及相关记录	/ 车场有大量垃圾；明沟堵塞积水；灯具 / 宣传栏有厚灰尘；水景有漂浮物且异味重；垃圾厢（房）脏乱异味；果皮箱未每日清洗；无消杀计划；化粪池无警示且溢满 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：道路 / 绿地 / 车场有少量垃圾；明沟有少量杂物；1 处灯具 / 宣传栏有灰尘；水景偶有漂浮物；垃圾厢（房）基本整洁但有轻微异味；果皮箱每两天清洗 1 次；消杀计划未完全执行；化粪池有警示但半年未清理 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：道路 / 绿地 / 车场无垃圾；明沟无杂物积水；灯具 / 宣传栏无灰尘；水景无漂浮物无异味；垃圾厢（房）整洁无异味；果皮箱每日清洗；消杀按计划执行；化粪池有警示且每年清理 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，主干道每周清洗 1 次；水景每周投放药剂 1 次；垃圾厢（房）每日消毒 1 次；消杀后有业主反馈记录；化粪池每月检查有照片记录 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，道路有防滑防尘处理；水景有水循环系统；垃圾厢（房）有智能满溢提示；消杀用环保药剂；化粪池有防渗漏检测				
--	--	--------	---	---	---	--	--	--	--

			行消杀。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次,每季度灭鼠一次,投药点有明显标志。						
			g) 化粪池: 化粪池设置警示标志,每年清理一次并有记录(生化处理除外),化粪池无溢满,每月有检查记录。						

7	私序维护	人员要求 (1 分)	a) 专职秩序维护人员, 以中青年为主, 45 周岁以下的人员占总数 60% 以上, 身体健康, 形象良好, 工作认真负责并定期接受培训。 b) 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备, 能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 c) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 当值时坐姿挺直, 站岗时不倚不靠。 d) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。	抽查秩序维护人员名单及年龄结构, 查看近 1 年的培训记录; 器械设备正确使用率 100%; 应急预案熟练掌握率 100%	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 45 周岁以下人员 < 40%; 无培训记录; 器械使用率 < 70%; 应急预案不熟悉; 未穿统一制服; 无对讲装置 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 45 周岁以下人员 40% - 50%; 培训记录 < 6 次 / 年; 器械使用率 70% - 89%; 部分应急预案熟悉; 部分人员穿统一制服; 有对讲装置但偶故障 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 45 周岁以下人员 $\geq 60\%$; 培训记录 ≥ 6 次 / 年; 器械使用率 100%; 应急预案熟悉; 全员穿统一制服; 对讲装置正常 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 45 周岁以下人员 $\geq 70\%$; 培训含实战演练; 器械定期维护有记录; 应急预案有演练记录; 制服整洁有标识; 配备防刺背心等护卫器械 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上, 45 周岁以下人员 $\geq 80\%$; 培训有外部专家授课; 器械含智能监控功能; 应急预案每月演练; 制服有季节区分且定制合身	1			
8	私序维护	门岗 (2 分) (暗访)	a) 主出入口 24 小时值守, 早晚业主出入高峰期立岗。 b) 外来人员进入小区, 由访客 (或保安) 网络 (或电话) 联系住户, 由业主决定是否放	暗访 2 次 (含早晚高峰期各 1 次); 暗访 1 次, 模拟外来	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 1 次以上暗访无人值守, 高峰期无立岗; 外来人员未联系业主直接放行, 智能门禁失效; 出入口车辆拥堵超 30 分钟; 无禁入标识且未劝阻非本小区非机动车	2			

			行，对实行智能门禁（含：人脸识别、手机二维码、门禁卡等方式门禁）进行严格管理，防止因管控漏洞导致外来人员随意进出小区。	人员进入小区	2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：早晚高峰期有 1 次未立岗；50% 外来人员未联系业主；智能门禁偶故障；出入口车辆拥堵 10-30 分钟；有禁入标识但劝阻不及时				
			c) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。		3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：24 小时值守，早晚高峰期均立岗；外来人员 100% 联系业主；智能门禁正常；出入口无拥堵；有禁入标识且及时劝阻				
			d) 张贴非本小区的非机动车禁入标识，劝阻非本小区的非机动车进入物业区域内。		4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：在符合预期基础上，立岗时礼仪规范；外来人员联系业主响应 ≤ 5 分钟；智能门禁有异常记录功能；出入口有车辆引导标识；劝阻时有记录				
					5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：在高于预期基础上，立岗人员有应急处置培训记录；外来人员信息可临时登记；智能门禁与监控联动；出入口有遮阳 / 雨棚；劝阻后有回访确认				
9	私序维护	巡逻岗(2分)（暗访）	a) 制定详细巡逻方案（至少要有两条以上巡逻路线），安防人员按巡更方案在指定的时间和路线每两小时巡视一次，使用智能化电子巡更系统打点，巡更记录有效并可查验，重点部位（小区外围、单元出入口、主要设备机房和地下车库）应设巡更点。	查看巡逻方案，随机抽取 3 天的电子巡更记录，暗访 1 次巡逻执行情况；巡逻路线数量 ≥ 2 条；到场及时率 100%	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：巡逻路线 < 2 条；1 天以上未按每两小时巡更，无电子打点；重点部位未设巡更点；火警 / 警情、紧急求助到场 > 5 分钟；未报告主管部门 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：巡逻路线 2 条但不详细；1 天内有 1 次未按时巡更；重点部位巡更点缺失 1-2 个；火警 / 警情、紧急求助到场 3-5 分钟；报告不及时 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：巡逻路线 ≥ 2 条	2			

			b) 首次接到火警、警情后三分钟内到达现场,协助保护现场,立即报告业主委员会和相关主管部门,并协助采取相应措施。 c) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 三分钟内赶到现场, 采取相应措施。	(3 分钟内); 报告及时率 100%; 到场及时率 100% (3 分钟内)	且详细; 3 天均按每两小时巡更, 电子打点完整; 重点部位巡更点齐全; 火警 / 警情、紧急求助到场≤3 分钟; 及时报告 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8): 在符合预期基础上, 巡逻方案含应急处置流程; 巡更记录可导出存档; 重点部位巡更点有视频联动; 到场后有现场处置记录; 报告时有照片佐证 5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0): 在高于预期基础上, 巡逻路线可动态调整; 巡更系统有定位追踪; 重点部位每小时额外巡更 1 次; 到场后 5 分钟内反馈处置进展; 报告同步推送业主群				
10	私序维护	技防设施和救助 (监控岗) (3 分)	a) 小区设有监控中心, 应具备录像监控(监控点至少覆盖楼栋进出口、小区主要道路出入口)、楼宇对讲(可视)、周界报警(全封闭)、住户报警(对讲功能)、门锁智能卡等技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息, 录像存盘时间不低于 15 天。 b) 监控中心接到报警信号后, 安防人员三分钟内赶到现场进行处理, 同时中心应接受用户救助的要求, 解答用户的询	检查监控中心及技防设施配置, 随机抽取 3 天的驻守记录和录像存盘情况; 随机模拟 1 次报警信号触发; 查看各类应急预案, 随机抽取 1 次演习资料	1. 远低于预期 (0≤a≤0.2): 技防设施缺失≥3 种; 监控中心无人驻守或存盘 <10 天; 报警信号触发后到场> 5 分钟; 无应急预案或未组织演习 2. 低于预期 (0.2<a≤0.4): 技防设施缺失 1-2 种; 监控中心有 1 天无人驻守或存盘 10-14 天; 报警信号触发后到场 3-5 分钟; 有应急预案但每年演习 < 2 次 3. 符合预期 (0.4<a≤0.6): 技防设施齐全; 监控中心 3 天均有人驻守, 存盘≥15 天; 报警信号触发后到场≤3 分钟; 有应急预案且每年演习≥2 次 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8): 在符合预期基础上, 技防设施有定期检测记录; 监控画面	3			

			问。		可回放且清晰；用户救助响应≤5 分钟；应急预案有修订记录，演习有业主代表参与				
			c) 小区应有火警、防汛抗台、防暴等应急预案；每年应组织不少于 2 次的应急预案演习。		5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，技防设施与公安系统联网；监控存盘≥30 天；用户救助可视频沟通；应急预案每半年修订 1 次，演习后有改进报告				
11	私序维护	交通（车辆管理） （2 分） （暗访）	a) 车场管理制度完善（含非机动车管理制度）、收费标准在车场主出入口公示。 b) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。车库无改变使用功能。 c) 鼓励车场采用技防管理，但应设置 24 小时服务电话且配备专人现场巡视协助，监控室能观察到车场出入口画面），车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 d) 划定电动车非机动车专用停车区域，配备消防器材并引	制度完善率 100%；收费标准公示率 100%；指示牌和地标设置 规范率 100%；车辆停放有序率 100%；车库功能保持率 100%	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：无车场管理制度或收费未公示；指示牌 / 地标缺失≥50%；车辆乱停超 30%；车库改作他用；无电动车专用区域及充电保护；有危险物品存放 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：制度不完善或收费公示不显眼；指示牌 / 地标缺失 30%~50%；车辆乱停 10%~30%；车库功能基本保持；有电动车区域但无消防器材；充电保护偶失效 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：制度完善且收费公示清晰；指示牌 / 地标齐全规范；车辆停放有序；车库功能不变；电动车区域有消防器材且每日巡查；充电保护正常 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，制度有业主意见征集记录；指示牌有夜间反光；监控实时监控车辆停放；电动车区域有智能充电计数；充电保护有故障报警 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，制度每年修订；指示牌含导航二维码；车辆停放可线上预约；电动车区域有灭	2			

			导有序停放，每日巡查。 摩托车智能充电管理，提高安全。 e) 非机动车有指定位置规范充电，并配有充电保护装置。按规定位置停放，管理有序。		火系统；充电保护与消防联动				
12	绿化养护 (5 分)	种植及补植(1 分)	种植的品种非过敏、臭味、异味植物,可避免白蚁等虫鼠害聚集。及时补植，目视无明显缺株，黄土裸露。	随机抽查 3 处绿化区域，查看植物品种及补植记录；随机抽查 2 处绿化区域及近 1 个月的浇灌记录	1. 远低于预期（ $0\leq a\leq 0.2$ ）：1 处以上区域有过敏 / 异味植物；有白蚁聚集；缺株超 30% 或黄土裸露超 20%；无补植记录 2. 低于预期（ $0.2<a\leq 0.4$ ）：无过敏但有 1 种轻微异味植物；偶有白蚁；缺株 10%-30% 或黄土裸露 10%-20%；补植记录不完整 3. 符合预期（ $0.4<a\leq 0.6$ ）：无过敏 / 异味植物；无白蚁；缺株 < 10% 且黄土裸露 < 10%；补植记录完整 4. 高于预期（ $0.6<a\leq 0.8$ ）：在符合预期基础上，植物品种有观赏 / 生态价值；有白蚁预防措施；补植后成活率 $\geq 90\%$ ；补植有业主确认 5. 远高于预期（ $0.8<a\leq 1.0$ ）：在高于预期基础上，植物品种搭配合理（四季有景）；定期监测虫鼠害；补植与原植物品种一致；补植后有养护跟踪	1			
13	绿化养护 (5 分)	浇灌与排水（0.5 分）	（1）浇水均匀无遗漏全覆盖。土壤湿度保持在植物正常需水状态,不出现缺水原因导致	随机抽查 2 处绿化区域及近 1 个月	1. 远低于预期（ $0\leq a\leq 0.2$ ）：1 处区域浇水遗漏超 50%；有明显干旱枯萎；暴雨后积水超 2 天；无节水措施	0.5			

			的明显干旱、枯萎、绿地开裂等现象； (2) 据天气、植物、区域地势、土壤情况合理安排浇灌，秋冬季干旱须浇透浇足； (3)暴雨后 1 天内积水应及时排涝； (4) 采用节水浇灌措施提高浇水效率，节约用水。	的浇灌记录	2. 低于预期 (0.2<a≤0.4)：1 处区域浇水遗漏 10%-50%；偶有轻微干旱；暴雨后积水 1-2 天；有节水措施但未落实 3. 符合预期 (0.4<a≤0.6)：浇水全覆盖无遗漏；无干旱枯萎；暴雨后 1 天内排涝；有节水措施并落实 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8)：在符合预期基础上，浇灌有天气联动记录；土壤湿度有检测数据；排涝后有土壤修复；节水措施有效果统计 5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0)：在高于预期基础上，浇灌用智能滴灌；土壤湿度实时监测；排涝与雨水回收联动；节水措施每年优化				
14	绿化养护 (5 分)	修剪整形 (0.5 分)	(1) 草地视品种不同合理安排修剪，每年修剪不少于 6 次，草地平整无斑秃，草高不超过 6 厘米，边缘清晰； (2) 灌木夏秋季每月至少修剪一次，全年不少于 6 次，形状丰满色块完整美观，无下部空虚； (3) 乔木每年大修剪一次，树形端正通透、生长正常。	随机抽查 3 处绿化区域（草地、灌木、乔木各 1 处）及修剪记录	1. 远低于预期(0≤a≤0.2):草地年修剪 <4 次，草高>10 厘米或斑秃超 20%；灌木夏秋季修剪 <5 次，下部空虚超 30%；乔木未修剪或树形杂乱 2. 低于预期(0.2<a≤0.4):草地年修剪 4-5 次，草高 6-10 厘米或斑秃 10%-20%；灌木夏秋季修剪 5 次，下部空虚 10%-30%；乔木修剪 1 次但树形不端正 3. 符合预期 (0.4<a≤0.6)：草地年修剪≥6 次，草高≤6 厘米且无斑秃；灌木夏秋季每月修剪、年≥6 次，无下部空虚；乔木年修剪 1 次且树形端正	0.5			

					4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，草地修剪有高度记录；灌木修剪成设计造型；乔木修剪后有支撑保护；修剪后清理及时 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，草地修剪按品种定制频率；灌木造型定期维护；乔木修剪有专业人员操作；修剪枝条资源化利用（如堆肥）				
15	绿化养护 (5 分)	施肥(0.5 分)	(1) 合理施肥，无肥害； (2) 乔灌木整体年度普施肥不少于两次，局部缺肥区域及地栽花卉、花镜追施。	随机抽查 2 处绿化区域及施肥记录	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：1 处区域有肥害（叶片枯萎 / 土壤板结）；年普施肥 < 1 次；无追施记录 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：无明显肥害但施肥不均；年普施肥 1 次；追施仅覆盖 50% 缺肥区域 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：无肥害；年普施肥 ≥ 2 次；缺肥区域 100% 追施；施肥记录完整 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，施肥用有机肥；普施肥有土壤检测依据；追施后有长势跟踪；施肥前告知业主 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，施肥方案年度优化；普施肥与生态保护结合；追施用智能施肥设备；施肥效果有业主评价	0.5			
16	绿化养护 (5 分)	病虫害防治(1 分)	(1) 预防性防治为主，发生病虫害时及早防治灭杀，病虫	随机抽查 3 处绿化区域，	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：病虫害发生率 $> 15\%$ ；使用高毒农药；无消杀提示；无	1			

			害发生率低于 5%； （2）药剂使用应符合环保要求，不使用高毒高异味农药； （3）消杀前温馨提示告知住户； （4）有制定年度消杀方案。制定药品管理制度及消杀制度。	查看年度消杀方案及记录	年度方案及制度 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：病虫害发生率 10%~15%；使用低毒但有轻微异味农药；部分住户未收到提示；方案或制度不完整 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：病虫害发生率 $< 5\%$ ；使用环保农药；消杀前全员提示；方案及制度完整 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：在符合预期基础上，有病虫害监测记录；农药有检测报告；提示含消杀时间 / 范围；方案有应急处置流程 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：在高于预期基础上，病虫害监测用生物防治；农药可降解；提示多渠道（公告 / 群通知）；方案每年评审，制度与环保标准同步				
17	绿化养护 (5 分)	除杂草 (0.5 分)	及时处理杂草，目视绿地内无明显杂草。	随机抽查 3 处绿化区域	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：1 处区域杂草覆盖超 30%；无除杂草记录 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：1 处区域杂草覆盖 10%~30%；除杂草记录不及时 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：3 处区域杂草覆盖 $< 10\%$ ；除杂草记录完整 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：在符合预期基础上，除杂草后有防杂草措施（如覆盖地膜）；除杂草频率 $\geq$ 每月 1 次 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：在高于预期基础上，防杂草措施生态化（如种植伴生植	0.5			

					物)；除杂草后杂草资源化利用				
18	绿化养护 (5 分)	安全及其它 (0.5 分)	(1) 乔木无明显枯枝坠落、倒伏、枯朽折断风险； (2)抗风性差和栽植 3 年内的乔木有必要的支撑防护措施； (3) 主要乔木悬挂树牌，标明：树名、别名、科属、生长习性等。	随机抽查 3 处乔木区域（含抗风性差 / 栽植 3 年内乔木），查看树牌设置情况	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：1 处以上乔木有明显枯枝坠落 / 倒伏风险；抗风性差 / 3 年内乔木无支撑；主要乔木树牌缺失 $\geq 50\%$ 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：乔木有轻微枯枝风险；30%-50% 抗风性差 / 3 年内乔木无支撑；主要乔木树牌缺失 10%-30% 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：乔木无枯枝 / 倒伏风险；抗风性差 / 3 年内乔木均有支撑；主要乔木树牌齐全且信息完整 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：在符合预期基础上，定期检查枯枝（每月 ≥ 1 次）；支撑防护有稳固性检查记录；树牌有防水防晒处理 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：在高于预期基础上，枯枝处理有专业人员操作；支撑防护与台风预警联动；树牌含二维码可查询详细生长资料	0.5			
19	绿化养护 (5 分)	花卉布置 (0.5 分)	(1) 一年中有三次以上花卉布置，三季有花 ； (2) 春节有专项花卉布置营造节日气氛。	查看近 1 年花卉布置记录（含照片 / 台账），随机抽查 1 处节	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：年花卉布置 < 2 次；无三季有花场景；春节无专项布置 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：年花卉布置 2-3 次；仅两季有花；春节有布置但规模小、氛围弱	0.5			

				日花卉布置区域	3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：年花卉布置 ≥ 3 次；三季有花；春节有专项布置且氛围达标 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，花卉布置有主题设计；三季花卉品种搭配合理；春节布置有业主意见征集记录 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，花卉布置结合节气 / 社区活动；四季均有观赏性花卉；春节布置含互动装置(如灯光)				
20	公用部位 (10 分)	公用部位 (10 分)	制定公共部位设施设备的年度维修保养计划、维修资金使用预算和具体实施方案。向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。未成立业主委员会应根据前期物业服务合同、条例、法规约定进行审批并公示。 房屋结构：每年两次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施。 楼内公共部位门窗，保持玻	查看年度维修保养计划等文件，随机抽取 1 次报告或公示记录；查看近 1 年的检查记录，随机抽查 2 处房屋结构部位；随机抽查 3 处楼内公共部位门窗；随机抽查 3 处墙面、地面装饰部位；随机抽	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：无年度维修保养计划 / 预算；房屋结构年检查 < 1 次；3 处门窗破损 / 有异响；2 处以上装饰材料脱落；排水管道 / 屋顶未定期清扫；围墙锈蚀 / 损坏超 30%；2 处道路破损 / 积水；2 处休闲 / 健身设施损坏未处理；2 处以上安全标志缺失 / 损坏 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：年度计划不完整；房屋结构年检查 1 次；1-2 处门窗破损；1 处装饰材料脱落；排水管道 / 屋顶清扫偶有遗漏；围墙锈蚀 / 损坏 10%-30%；1 处道路破损 / 积水；1 处休闲 / 健身设施损坏未处理；1 处安全标志缺失 / 损坏 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：年度计划 / 预算完整并公示；房屋结构年检查 ≥ 2 次；门窗完好无隐患；装饰材料无脱落；排水 / 屋	10			

			璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异响；有必要的限位措施和安全警示；无安全隐患。 墙面砖、地砖、涂料抹灰层等装饰材料无脱落，有安全隐患的要及时做好安全防护措施；并向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施（有记录）。 管道、排水沟、屋顶：每周一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通，雨季及台风前后增加巡视清扫频率，每季度检查一次屋顶，发现防水层有气臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时消除隐患并报告甲方申请维修；楼层的强 / 弱电井、水表井门完好，能正常关闭。井内干净整洁，无杂物堆放。 围墙：每半月一次巡查围墙，发现存在隐患的损坏立即消除隐患，向业主大会或业主委	查 2 处排水管道、1 处屋顶、2 处井房，查看清扫检查记录；随机抽查 2 处围墙段落，查看巡查记录；随机抽查 3 处道路、场地，查看巡查记录；随机抽查 2 处休闲设施、1 处健身或儿童设施，查看巡查记录；随机抽查 3 处危险隐患部位及 2 处主要通道，查看检查记录	顶定期清扫；围墙无锈蚀 / 完好；道路平整无积水；休闲 / 健身设施完好；安全标志完整有效 4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：在符合预期基础上，计划有业主参与制定；房屋结构检查含专业检测；门窗有维护保养记录；装饰材料脱落有应急预案；排水 / 屋顶台风前专项检查；围墙每季度防锈处理；道路破损 24 小时内修复；休闲 / 健身设施每月保养；安全标志有夜间反光 5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：在高于预期基础上，计划动态调整；房屋结构检查与智慧监测联动；门窗用节能配件；装饰材料采用环保型；排水系统有智能疏通设备；围墙有安防联动功能；道路有防滑 / 融雪措施；休闲 / 健身设施有使用说明；安全标志含语音提示				
--	--	--	---	--	---	--	--	--	--

			员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织实施。铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好。						
			道路、场地等:每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,保持路面平整、无破损、无积水,侧石平直无缺损。						
			休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等:每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查,发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用,向业主大会或业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织实施,保证安全;游泳池安全:游泳池正常开放时,除专项管理外,每日巡检一次,其它时间每月巡检一次。						
			安全标志等:对危险隐患部位设置安全防范警示标志,并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施,每月检查一次,保证标志清晰完整,设施运行正常。						

21	设备设施	供水系统 (4 分)	a) 水泵房卫生干净整洁, 无杂物堆放, 管理制度完善并上墙张贴或悬挂。每天对供水设备检查 2 次以上, 每季对水泵润滑点加油, 每年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆, 每年保养 4 次水泵, 保证二次供水正常, 泵房整洁。 b) 每季度清洗水箱、蓄水池一次, 每周不少于两次测试 PH 值和余氯; 二次供水有卫生许可证、合格证、健康证, 水质检测报告结果为合格。 c) 高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录。 d) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁, 溢流管口、排气口必须安装金属防护网并完好, 每年对暴露锈蚀水管进行油漆保养。	检查水泵房现场及近 1 个月的检查记录; 查看水箱清洗记录、水质测试记录及相关证件; 随机抽查 2 处高层减压阀, 查看测压记录; 随机抽查 1 个水箱、1 个蓄水池及相关管道	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 水泵房脏乱有杂物; 日检查 < 1 次; 水箱年清洗 < 2 次; 无水质检测证件; 减压阀年测压 < 1 次; 水箱无锁 / 防护网缺失; 管道锈蚀严重 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 水泵房基本整洁; 日检查 1 次; 水箱年清洗 2-3 次; 部分水质证件过期; 减压阀年测压 1 次; 水箱有锁但防护网破损; 管道局部锈蚀 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 水泵房整洁无杂物; 日检查 ≥ 2 次; 水箱季清洗; 证件齐全有效; 减压阀年测压 ≥ 2 次; 水箱有锁 / 防护网完好; 管道无锈蚀 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 水泵房有卫生值日表; 检查有电子记录; 水质测试有第三方报告; 减压阀测压有专业人员操作; 防护网定期检查; 管道保养有照片记录 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上, 水泵房有智能监控; 检查数据实时上传; 水质在线监测; 减压阀测压与供水压力联动; 水箱有液位报警; 管道用防腐材料		4		
----	------	---------------	--	---	--	--	---	--	--

22	设备设施	排水系统 (2 分)	a) 每天一次检查污水泵、提升泵、排出泵, 每年两次加润滑油。 b) 控制柜电气性能完好, 运作正常。	查看近 1 个月的检查记录和近 1 年的润滑记录; 随机抽查 2 处控制柜	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 日检查 < 3 次 / 周; 年润滑 < 1 次; 1 处控制柜故障无法运行 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 日检查 3-5 次 / 周; 年润滑 1 次; 1 处控制柜偶故障 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 日检查 ≥ 1 次; 年润滑 ≥ 2 次; 控制柜均完好运行 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 检查有故障预警记录; 润滑用进口润滑油; 控制柜有运行状态指示灯 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上, 检查用智能传感器; 润滑自动提醒; 控制柜与手机 APP 联动监控	2			
23	设备设施	公共照明 (2 分)	a) 公灯: 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等, 保持灯具完好, 小区内楼道灯、区间照明灯亮灯率在 95% 以上; 景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等保持灯具完好, 亮灯率在 95% 以上, 每月检查一次路灯接地; 根据季节天气变化适时调整照明开闭时间。 b) 室内外公共电气柜: 每周巡查一次, 每月保养一次, 每年安全检查一次, 保证电气设备安全、正常运行。	随机抽查 10 盏公灯 (含楼道灯、景观灯等), 查看接地检查记录; 随机抽查 2 处公共电气柜, 查看巡查保养记录	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 公灯亮灯率 < 80%; 路灯接地年检查 < 1 次; 照明开闭未调整; 电气柜周巡查 < 2 次; 年安全检查缺失 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 公灯亮灯率 80%-90%; 路灯接地半年检查 1 次; 照明开闭调整不及时; 电气柜周巡查 2-3 次; 年安全检查 1 次但记录不全 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 公灯亮灯率 $\geq 95\%$; 路灯接地月检查; 照明开闭适时调整; 电气柜周巡查 ≥ 1 次、月保养 ≥ 1 次、年安全检查 ≥ 1 次 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基	2			

					础上，公灯损坏 24 小时内修复；接地检查有检测报告；照明用智能时控；电气柜巡查有红外测温记录 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，公灯用节能 LED 灯；接地与漏电保护联动；照明根据人流自动调节亮度；电气柜有火灾报警装置				
24	设备设施	大堂空调 (1 分)	大堂空调：大堂分体空调使用期间每月清洗 1 次滤网，每年检查、保养两次，保证其正常使用。	随机抽查 2 处大堂空调	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：使用期间滤网季清洗 < 1 次；年保养 < 1 次；1 台空调无法运行 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：使用期间滤网月清洗 1 次但不彻底；年保养 1 次；1 台空调制冷 / 制热效果差 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：使用期间滤网月清洗；年保养 ≥ 2 次；空调运行正常 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，清洗有业主监督记录；保养含管道清洗；空调有温度设定标准（夏季 26℃、冬季 20℃） 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，滤网用抗菌材质；保养后有能耗检测；空调与大堂智能温控联动	1			
25	设备设施	消防系统 (13 分) (暗访)	a) 消防泵、消防送排烟机等每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 b) 消防栓每月巡查一次，消	查看近 3 个月的启动记录和近 1 年的保养记录，	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：消防泵月启动 < 2 次；消防栓月巡查 < 1 次；消防报警日检查 < 5 次 / 周；探测器未按要求清洗；灭火器失效超 30%	13			

			防栓箱内各种配件完好;定期进行保养和放水检查。每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次末端放水测试。 c) 每天检查消防报警系统火警功能、报警功能是否正常,每年试验一次探测器,并对全部控制装置进行一次试验;火灾探测器投入运行两年后,应每隔三年全部清洗一次,不合格的应当调换;有专业机构维保,有维保记录,有年度检测报告。 d) 每月检查一次灭火器,临近失效立即更新或充压。	随机启动 1 台消防泵测试;每月巡查完成率 100%;配件完好率 100%;每半年检查测试完成率 100%;每日检查完成率 100%;年度试验完成率 100%;探测器清洗调换合格率 100%;维保记录完整率 100%;每月检查完成率 100%;灭火器有效率 100%	2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 消防泵月启动 2-3 次;消防栓月巡查 1 次但记录不全;消防报警日检查 5-6 次 / 周;探测器清洗延迟;灭火器失效 10%-30% 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 消防泵月启动 ≥ 1 次;消防栓月巡查 ≥ 1 次、配件完好;消防报警日检查 ≥ 1 次;探测器按要求清洗;灭火器 100% 有效 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上,消防泵启动有压力记录;消防栓放水测试有视频记录;消防报警与监控联动;探测器清洗有专业证书;灭火器有智能定位管理 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上,消防泵远程启动;消防栓有压力监测;消防报警系统与消防部门联网;探测器实时监测;灭火器过期自动提醒				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

26	设备设施	避雷系统 (3 分)	每年雨季前全面检查避雷装置,发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理。2) 每年检测一次,保证性能符合国家相关标准。	查看近 1 年的检查及检测报告,随机检查 2 处避雷装置	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 雨季前未检查; 年检测缺失; 1 处避雷装置断裂 / 严重锈蚀 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 雨季前检查不全面; 年检测 1 次但报告过期; 1 处避雷装置轻微锈蚀 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 雨季前全面检查; 年检测 ≥ 1 次且报告合格; 避雷装置无异常 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 检查有无人机辅助; 检测由国家级资质机构执行; 避雷装置有防腐涂层 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上, 检查数据实时上传; 检测与气象部门联动; 避雷装置有智能监测功能	3		
27	设备设施	弱电系统 (7 分)	a) 楼宇对讲系统(可视): 不定期进行调试与保养,保证其 2 4 小时运行正常,对讲主机选呼功能正常,且选呼后的对讲(可视)功能正常,语音(图像)清晰,对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 b) 住户报警: 不定期进行调试与保养,保证其 2 4 小时运行正常,中心报警控制主机应	随机抽查 5 户楼宇对讲设备,查看调试保养记录; 随机抽查 3 户住户报警设备,模拟 1 次报警; 检查周界报警系统运行状态,模拟 1 次边	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 3 户以上楼宇对讲设备故障(无图像 / 无法开锁); 1 次住户报警模拟无响应; 周界报警模拟无法识别区域; 3 路以上监控黑屏 / 录像存储 < 20 天; 电子巡更数据无法查询 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1-2 户楼宇对讲设备故障; 住户报警模拟响应 > 5 分钟; 周界报警模拟识别延迟; 1-2 路监控黑屏 / 录像存储 20-29 天; 电子巡更违规提示不及时 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 5 户楼宇对讲	7		

			能准确显示报警或故障发生的信息,并同时发出声光报警信号。 c) 周界报警: 24 小时设防并正常运行, 不定期进行调试与保养, 保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角, 保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号。 d) 监视系统: 不定期进行调试与保养, 保证各项监控设备 24 小时正常运行, 图像清晰完整, 无黑屏现象, 录像存储时间 30 天以上, 录像功能正常。 e) 电子巡更: 保证其正常运行, 保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常, 巡更违规记录提示功能正常。	界报警; 设备 24 小时运行正常率 100%; 图像清晰完整率 100%; 录像存储时间≥30 天; 系统运行正常率 100%; 数据功能完好率 100%; 违规提示功能正常率 100%	设备均正常 (语音清晰 / 开锁有效); 住户报警模拟即时响应; 周界报警模拟准确识别区域; 监控无黑屏 / 录像存储≥30 天; 电子巡更功能完整 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 楼宇对讲有夜视功能; 住户报警联动监控录像; 周界报警有防误报设置; 监控支持远程查看; 电子巡更数据自动备份 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上, 楼宇对讲集成人脸识别; 住户报警推送业主手机; 周界报警与安防人员定位联动; 监控支持移动侦测录像; 电子巡更数据对接物业管理平台				
28	设备设施	升降系统 (9 分)	a) 保证电梯 24 小时运行, 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好, 轿厢整洁。 b) 委托专业维修保养单位进	随机抽查 3 部电梯, 查看保养记录、安全许可证及	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 1 部电梯停运超 8 小时 / 天; 2 部电梯配件损坏 (按钮失效 / 灯具不亮); 无有效《安全使用许可证》; 一般故障维修人员到场 > 4 小时;	9			

			行定期保养,每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》;物业公司应有专人对电梯保养进行监督,并对电梯运行进行管理。 c) 电梯发生一般故障的,专业维修人员两小时内到达现场修理;发生电梯困人或其它重大事件时,物业人员须在五分钟内到现场应急处理,专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。	故障处理记录	困人时物业人员到场 > 10 分钟 2. 低于预期($0.2 < a \leq 0.4$): 电梯偶停运(1-3 小时 / 天); 1 部电梯配件损坏;《安全使用许可证》即将过期;一般故障维修人员到场 2-4 小时;困人时物业人员到场 5-10 分钟 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 电梯 24 小时运行; 3 部电梯配件完好、轿厢整洁;《安全使用许可证》有效;一般故障维修人员到场 ≤ 2 小时;困人时物业人员到场 ≤ 5 分钟、专业人员 ≤ 30 分钟 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上,电梯有故障预警记录;保养记录含业主代表签字;一般故障修复后有回访;困人事件有事后分析报告 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上,电梯配备应急通话视频功能;保养采用物联网远程监测;一般故障 1 小时内修复;困人时自动推送救援进度至业主群					
--	--	--	---	--------	--	--	--	--	--	--

29	设备设施	水景（动力）（1分）	a)每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施,损坏部位及时修复保证其正常运行。 b)重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查,保证节日期间各项设施运行正常。	检查 1 处水景设施及近 1 个月的巡视记录;查看近 1 次重大节日前的检查记录	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 近 1 个月巡视记录缺失超 2 周;水泵无法运行;重大节日前未检查;水景有积水 / 杂物堆积 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 近 1 个月巡视记录缺失 1 周;水泵运行偶故障;重大节日前检查不完整;水景有少量杂物 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 近 1 个月巡视记录完整;水泵运行正常;重大节日前检查全面;水景无杂物、运行正常 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 在符合预期基础上, 巡视含水质检测;水泵有维护保养记录;节日前检查有第三方参与;水景有定时开启方案 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 在高于预期基础上, 巡视数据实时上传;水泵采用节能电机;节日前检查与灯光秀联动测试;水景配备水质自动净化系统	1			
30	设备设施	发电机(1分)	(1) 发电机房干净整洁, 配备灭火器材; (2) 发电机每天至少巡查一次, 定期维护保养(有维护保养记录), 每半个月试运行一次每次不少于 15 分钟; (3) 设备完好, 外观干净整洁无明显渗漏油现象, 可随时起用。	检查发电机房现场及近 1 个月的巡查、试运行记录	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 发电机房脏乱无灭火器材;近 1 个月巡查缺失超 10 天;试运行每月 < 1 次;设备渗漏油严重 / 无法启动 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 发电机房基本整洁但灭火器材过期;近 1 个月巡查缺失 5-10 天;试运行每半个月 1 次但时长 < 10 分钟;设备轻微渗漏油 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 发电机房整洁、	1			

					灭火器材有效；近 1 个月巡查完整；试运行每半个月 1 次且≥ 15 分钟；设备无渗漏油、可随时启动 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，机房有温湿度监测；巡查含油位 / 电压检测；试运行有负载测试；设备有防锈防腐处理 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：在高于预期基础上，机房配备智能通风系统；巡查数据对接应急管理平台；试运行自动记录并生成报告；设备有远程启动功能				
31	设备设施	变配电系统(3 分)	(1) 变配电室干净整洁，通风、照明良好，配备灭火器材； (2) 定期巡视和维护保养； (3) 变配电设备运行正常； (4) 配电柜无发霉、无明显积尘、无安全隐患； (5) 绝缘操作劳保用品及工具按要求配置，按电业局要求定期检测。	检查变配电室现场及近 1 个月的巡视保养记录、设备检测报告	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：变配电室脏乱 / 通风照明失效；近 1 个月无巡视记录；1 台以上变配电设备故障；配电柜发霉积尘严重；劳保用品缺失 / 未检测 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：变配电室基本整洁；近 1 个月巡视记录缺失 3-5 天；变配电设备偶有异常；配电柜轻微积尘；部分劳保用品未检测 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：变配电室整洁、通风照明良好、灭火器材有效；近 1 个月巡视保养记录完整；变配电设备运行正常；配电柜无发霉积尘；劳保用品齐全且检测合格 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：在符合预期基础上，配电室有环境监测仪；巡视含红外测温；设备运行数据记录完整；配电柜有防尘	3			

					密封；劳保用品有使用登记				
					5. 远高于预期 (0.8< α ≤1.0)：在高于预期基础上，配电室配备智能巡检机器人；巡视数据实时上传电业局平台；设备有过载保护预警；配电柜采用智能除湿；劳保用品与作业权限绑定管理				
总分	100								

备注：

(1) 上表是根据 2.1~2.6 的要求, 赋权量化构建的服务特性测评表, 设置满分为 100 分；

(2) 测评内容为明显的“是, 否”判断时, 可用直接判断法, 判定得分和不得分；

(3) 测评内容除了 b) 情形外, 给出了基于李克特 5 点式量表的系数 α , 如下：

- 1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
- 2) 低于预期: $0.2 \leq \alpha \leq 0.4$ ；
- 3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
- 4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
- 5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

(4) 用上表中给定的每一项测评的分值乘以该项确定的系数 α 后求和, 得出服务特性测评基础分；

(5) 将服务特性测评基础分乘以否决系数 E, 得出服务特性分值。其中, 否决系数 $E = \{0, 1\}$, 当服务质量测评过程中发生下列情况时 $E = 0$, 否则 $E = 1$ ：近三年发生重大事故或遭遇重大有效投诉事件, 并造成恶劣影响的。

(6) 计算公式：测评基础得分计算公式: $\sum Y_i = \sum X_i * \alpha_i$, 其中 Y_i —服务质量测评在第 i 项指标的实际测评基础得分； X_i —服务质量测评在第 i 项指标的给定标准分值； α_i —服务质量测评在第 i 项指标的基于李克特 5 点式量表的系数。