

福建东南标准认证中心

物业服务特性 评价技术规范

编号：CTS 002-2021

(1.1 版)

发布日期：2021 年 05 月 12 日

实施日期：2025 年 08 月 8 日

修订日期：2025 年 08 月 08 日

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。

本技术规范第1版自2021年05月12日发布和实施，并于2025年8月8月修订，增加以下内容：审查结论、服务抽样的具体要求、服务特性的测量标准。

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

修订人员：李东山

批准人员：令狐菲

1. 适用范围

本标准适用于社区住宅外物业的服务认证所涉及的服务特性的评价。

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，制止无效及时上报相关主管部门。装修相关资料汇总并入档案。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) 每年至少调查客户满意率一次,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，清洗干净，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) 能处理和应对办公区域公共秩序维护工作，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) 外来人员进入办公区域，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办公区域。

c) 对进出办公区域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) 张贴非本办公区域的非机动车禁入标识，劝阻非本办公区域的非机动车进入物业区域内。

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（办公区域外围、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) 办公区域设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖楼栋进出口、办公区域主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、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，同时中心应接受业主救助的要求，解答业主的询问。

c) 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，并按收费标准收费。

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

a) 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。向业主提出报告与建议，根据业主的决定，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。

b) 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，向业主提出报告与建议，根据业主的决定，组织实施。

c) 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。

d) 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；并向业主提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施（有记录）。

e) 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。

f) 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，向业主提出报告与建议，根据业主的决定，组织实施。铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。

g) 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。

h) 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等：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，向业主提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施，保证安全。

i) 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。

j) 特定公众活动保障服务、大型会展、各专项活动及车辆引导和管理等公众活动的清场和封场，客流与车流的高峰分级管理按照与业主商定的要求实施。

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，办公区域内楼道灯、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

a) 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。

b) 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) 业主报警：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：

- a) 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。
- b) 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。
- c) 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	1. 远低于预期: 未设置服务中心或无专职客服, 功能区域缺失, 无办公设备, 未公示相关信息 2. 低于预期: 设置服务中心但客服非专职, 部分功能区域混乱, 办公设备不全, 公示信息有遗漏 3. 符合预期: 服务中心、专职客服、功能区域、办公设备齐全, 公示信息完整 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 客服响应迅速, 环境美观度高 5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 有客户意见反馈优化机制, 办公设备先进		1		
2		管理人员要求 (1分)	(1) 有两年以上管理同类项目经理任职经历。 (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。	随机抽查 3 名工作人员 (含项目经理 1 名、专业技术人员 1 名、普通工作人员 1 名)	1. 远低于预期: 项目经理无相关任职经历, 人员未统一着装挂牌, 专业技术人员无证上岗 2. 低于预期: 项目经理任职经历不足 1 年, 部分人员未着装挂牌, 1 名专业技术人员无证上岗 3. 符合预期: 项目经理任职满 2 年, 人员统一着装挂牌, 专业技术人员持证上岗 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 人员仪容仪表规范率达 90%, 定期参加专业培		1		

					训 5. 远高于预期：在高于预期基础上，人员仪容仪表规范率 100%，有培训考核激励机制				
3	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。 <u>(暗访)</u>	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：无 24 小时报修投诉服务，工作日无现场客服，节假日无值班，无 24 小时服务电话 2. 低于预期：有 24 小时服务电话但偶占线，工作日现场客服缺岗 1 次，节假日值班人员响应慢 3. 符合预期：24 小时报修投诉服务正常，工作日现场客服在岗，节假日值班，服务电话畅通 4. 高于预期：在符合预期基础上，夜间服务响应时间≤30 分钟，节假日值班人员专业 5. 远高于预期：在高于预期基础上，服务电话接通率 100%，有服务满意度即时反馈		1			
4		a) 服务规范应符合地区物业管理行业自律的相关要求。	1. 随机抽取现行有效的物业服务规范文件 1 份，核查是否包含地区物业管理行业自律要求相关条款 2. 对比地区物业管理行业自律标准，检	1. 远低于预期：未参考地区物业管理行业自律要求，服务规范与行业标准严重不符，存在多处违规条款 2. 低于预期：部分参考行业自律要求，服务规范有 3 项及以上条款与行业标准不符，未及时修订 3. 符合预期：服务规范全面参考行业自		0.5			

				查服务规范文件中条款的符合情况，记录不符项数量	律要求，无条款与行业标准不符，可满足基础服务需求 4. 高于预期：在符合预期基础上，服务规范结合项目实际优化 2 项及以上内容，且通过行业协会初步认可 5. 远高于预期：在高于预期基础上，服务规范成为地区行业自律参考案例，获行业协会正式表彰				
5		日常管理与服务(16分)	b) 24 小时受理业主或使用人报修，投诉。接到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。	随机抽取近 3 个月的报修投诉受理记录 5 份(含夜间、节假日记录)，核查是否覆盖 24 小时时段 2. 随机抽取近 1 个月的紧急报修记录 3 份(排除预约情况)，查看到场时间记录，确认是否在半小时内 3. 随机抽取近 1 个月业主专有部分报修记录 3 份，核查是否按《物业服务合同》特约服务内容执行	1. 远低于预期：无 24 小时报修投诉受理渠道，紧急报修 1 小时内未到现场(非预约)，专有部分报修无约定执行记录 2. 低于预期：报修投诉渠道偶中断(每日中断超 2 小时)，30%-50%紧急报修半小时内未到，专有部分报修部分未按合同执行 3. 符合预期：24 小时报修投诉渠道畅通，紧急报修 100% 半小时内到(非预约)，专有部分报修严格按合同执行 4. 高于预期：在符合预期基础上，报修投诉有实时进度跟踪，紧急报修到场后 15 分钟内出具初步处理方案 5. 远高于预期：在高于预期基础上，有报修投诉智能分派系统，紧急报修平均到场时间≤15 分钟，专有部分报修满意度≥90%		0.5		

		c) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。	<p>1. 随机抽取近 1 个月的投诉记录 3 份，查看答复时间，统计 24 小时内答复比例</p> <p>2. 针对上述 8 份投诉记录，核查后续处理记录，确认是否有完整处理流程，统计投诉闭环率</p>	<p>1. 远低于预期：50% 以上投诉 24 小时内未答复，答复后无后续处理动作，投诉闭环率 < 30%</p> <p>2. 低于预期：30%-50% 投诉 24 小时内未答复，部分答复后处理超期，投诉闭环率 30%-60%</p> <p>3. 符合预期：100% 投诉 24 小时内答复，答复后按计划处理，投诉闭环率 ≥ 80%</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，投诉处理有分级机制（一般 / 紧急），紧急投诉 4 小时内优先处理，投诉闭环率 ≥ 90%</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，有投诉原因分析台账，同类投诉重复发生率 ≤ 5%，投诉处理满意度 ≥ 85%</p>		0.5		
6		d) 制定二次装修告知、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，制止无效及时上报相关主管部门。装修相关	<p>1. 随机抽取近 3 个月的装修申请登记档案 3 份，核查是否包含告知装修注意事项的书面记录</p> <p>2. 随机抽取近 1 个月的装修巡查记录 7 份（覆盖不同装修阶段），查看是否每日巡查 1 次及巡查内容完整性</p> <p>3. 随机抽</p>	<p>1. 远低于预期：无装修管理相关制度，不受理装修申请，装修期间无巡查，违规行为不劝阻，装修资料未归档，垃圾乱堆</p> <p>2. 低于预期：装修管理制度不完善（缺 2 项及以上核心条款），装修申请受理延迟，每周巡查 < 3 次，部分违规未劝阻，资料归档不全，垃圾清理不及时</p> <p>3. 符合预期：装修管理制度完整，装修申请及时受理，每日 1 次巡查，违规行为 100% 劝阻（无效则上报），资料完整归档，垃圾袋装指定堆放且及时外运</p>		0.5		

		资料汇总并入档案。装修垃圾应袋装指定堆放,及时外运。	<p>取近 3 个月的装修违规处理记录 3 份,核查是否有劝阻记录及制止无效后的上报凭证</p> <p>4. 随机抽取近 3 个月的装修资料档案 4 份,检查是否完整归档;现场检查 1 处装修垃圾堆放点,查看是否袋装及指定堆放,询问清运频率</p>	<p>4. 高于预期:在符合预期基础上,装修巡查有电子记录(带照片),违规行为处理有书面回执,装修资料电子化归档</p> <p>5. 远高于预期:在高于预期基础上,有装修进度线上公示,巡查发现问题 1 小时内通知业主,装修垃圾外运实时追踪,违规发生率≤3%</p>				
7		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。	<p>1. 调取现行财务管理制度文件 1 份,核查是否包含资金管理、核算、收益公布等核心条款</p> <p>2. 随机抽取近 1 年的公共部位经营收益公布资料 4 份(每季度 1 份),查看公布时间是否按时,内容是否清晰</p> <p>3. 若为酬金制,额外随机抽取近 1 年的服务费公布资料 4 份(每季度 1 份),核查公布规范</p>	<p>1. 远低于预期:无财务管理制度,包干制 / 酬金制收益未公布,存在账实不符情况,无财务监督机制</p> <p>2. 低于预期:财务管理制度不健全(缺资金管理 / 核算条款),包干制 / 酬金制收益每季度公布延迟超 15 天,部分账目记录不全</p> <p>3. 符合预期:财务管理制度健全,包干制公共部位收益、酬金制服务费及公共部位收益每季度按时公布,账目清晰</p> <p>4. 高于预期:在符合预期基础上,收益公布内容含明细(收入 / 支出项目),有业主查询通道,每季度财务自查 1 次</p> <p>5. 远高于预期:在高于预期基础上,聘请第三方机构每半年审计财务,收益公布</p>		0.5		

				性	同步上传政府监管平台，业主财务咨询响应时间≤24 小时				
8		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]。	1. 分别调取档案管理制度、内部管理制度、考核制度各 1 份, 核查制度完整性 2. 现场操作物业服务信息化管理及电子化服务平台, 测试便民查询、内部管理等核心功能(各 3 项) 3. 随机抽取物业管理档案 5 类(物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、租赁户档案、日常管理档案), 每类抽取 2 份, 检查档案齐全性	1. 远低于预期: 无档案、内部、考核制度, 无信息化管理平台, 物业管理档案缺 3 类及以上核心档案 2. 低于预期: 档案 / 内部 / 考核制度缺 1-2 项, 信息化平台功能不全(缺查询 / 服务功能), 物业管理档案缺 1-2 类核心档案 3. 符合预期: 档案 / 内部 / 考核制度完善, 信息化平台功能正常(含内部管理 + 业主便民查询), 物业管理档案种类齐全 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 档案有分级保管机制, 信息化平台每月更新优化, 档案查询响应时间≤12 小时 5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 档案电子化率 100%(含扫描件), 信息化平台支持业主线上办理业务, 考核制度与服务质量挂钩且有奖惩案例		0.5			
9		g) 制定物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施	1. 调取近 1 年的物业管理与物业服务年度工作计划 1 份, 核查是否包含核心工作内容 2. 随机抽取近	1. 远低于预期: 未制定年度工作计划, 无实施记录, 工作无目标导向 2. 低于预期: 年度工作计划缺 3 项及以上核心工作, 实施记录不全(缺 50% 以上), 部分工作未按计划推进		1			

				<p>3 个月的计划实施记录 3 份，查看是否与计划对应，统计计划完成比例</p>	<p>3. 符合预期：年度工作计划完整，实施记录齐全，80% 以上工作按计划完成</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，工作计划有季度分解，每月跟踪进度，未完成工作有整改方案</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，工作计划结合业主需求调整，实施效果有季度评估，完成率$\geq 95\%$，业主对计划知晓率$\geq 80\%$</p>				
10		h) 对业主委托的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。	<p>1. 调取专项维修资金专户存储证明、按幢设账及核算到户的账目资料各 1 份，核查管理规范性</p> <p>2. 随机抽取近 1 年的专项维修资金公布资料 2 份（每半年 1 份），查看公布时间及内容完整性</p> <p>3. 随机抽取近 1 年的日常专项维修资金收支明细备案记录 2 份，核查是否按规定上传网上备案</p>	<p>1. 远低于预期：未专户存储维修资金，未按幢设账核算到户，每半年未公布，收支明细未备案，账目混乱</p> <p>2. 低于预期：维修资金专户存储但核算不细致，每半年公布延迟超 10 天，部分收支明细未备案，账目有少量误差</p> <p>3. 符合预期：维修资金专户存储、按幢设账、核算到户，每半年按时公布，收支明细按规定备案，账目清晰</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，公布内容含每笔资金使用依据（合同 / 发票），备案后同步通知业主，有资金使用预警机制</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，维修资金使用线上投票表决，资金流向实时可查，年度审计无问题，业主对资金管理满意度$\geq 85\%$</p>		1			

11			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。	<p>1. 核查维修资金专户开户许可证及账户信息 1 份，确认专户设立情况</p> <p>2. 随机抽取近 3 个月的日常专项维修资金缴存记录 3 份、公共收益缴存记录 3 份，查看是否分开存储及记录完整性</p> <p>3. 现场核对专户银行对账单（近 1 个月）与缴存记录，确认账实相符</p>	<p>1. 远低于预期：未设立维修资金专户，日常专项维修资金与公共收益混合存储，无缴存记录</p> <p>2. 低于预期：设立专户但未单独存储公共收益，部分缴存记录缺失，专户资金管理不规范</p> <p>3. 符合预期：设立专用专户，日常专项维修资金与公共收益分开存储，缴存记录完整</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，专户有双签审批机制，缴存资金到账后 24 小时内更新记录，定期与银行对账</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，专户资金变动实时推送业主，银行每月出具对账报告，专户管理符合地方最新监管要求</p>		1		
12			j) 专项维修资金和公共收益相关投诉情况。	<p>1. 调取近 1 年的投诉台账，筛选专项维修资金和公共收益相关投诉记录，统计投诉数量</p> <p>2. 随机抽取上述投诉记录中的 4 份，核查处理记录及业主反馈，统计处理率及业主认可率</p>	<p>1. 远低于预期：近 1 年相关投诉 ≥ 10 起，投诉处理率 $< 50\%$，未解决投诉引发业主集体反馈</p> <p>2. 低于预期：近 1 年相关投诉 5-9 起，投诉处理率 50%-80%，部分投诉处理后业主仍不满意</p> <p>3. 符合预期：近 1 年相关投诉 ≤ 4 起，投诉处理率 100%，80% 以上投诉处理结果获业主认可</p> <p>4. 高于预期：近 1 年相关投诉 ≤ 2 起，</p>		1		

					<p>投诉 24 小时内响应，处理后 100% 回访，业主认可率\geq90%</p> <p>5. 远高于预期：近 1 年无相关投诉，有定期业主沟通会（每季度）反馈资金情况，业主对资金使用知晓率\geq90%</p>				
13		<p>k) 每年至少调查客户满意率一次，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。</p>	<p>1. 调取近 1 年的客户满意率调查报告 1 份，查看调查时间、样本量及满意率结果</p> <p>2. 调取针对调查报告的整改方案 1 份，核查整改措施的具体性及落实记录</p> <p>3. 随机抽取近 1 年的不满意客户回访记录 8 份，查看回访率及回访结果</p>	<p>1. 远低于预期：近 1 年未调查满意率，或满意率$<$60%，无整改措施，不满意客户回访率$<$50%</p> <p>2. 低于预期：近 1 年调查 1 次但满意率 60%-79%，整改措施不具体，不满意客户回访率 50%-80%</p> <p>3. 符合预期：近 1 年调查\geq1 次，满意率\geq80%，有整改措施，不满意客户回访率 100%</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，满意率调查含细分维度（维修 / 保洁等），整改措施有时间节点，回访后不满意率\leq10%</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，每半年调查 1 次满意率，整改效果有二次验证，不满意客户问题解决率\geq90%，满意率逐年提升\geq5%</p>		1			
14		<p>1) 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。</p>	<p>1. 现场测试信息化平台的内部管理功能（如人员排班、工作派发）3 项，核查运</p>	<p>1. 远低于预期：无信息化管理平台，无电子化服务功能，业主无法线上获取服务</p> <p>2. 低于预期：有平台但功能单一（仅公告发布），平台偶尔卡顿，便民查询功能</p>		1			

			<p>行稳定性</p> <p>2. 测试业主便民服务功能（如报修、缴费、信息查询）4 项，确认功能可用性</p> <p>3. 调取近 1 个月的平台运行日志 1 份，查看是否有故障记录及处理情况</p>	<p>不全</p> <p>3. 符合预期：平台功能完善（含内部管理 + 业主便民查询 / 服务），运行稳定，可满足日常需求</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，平台支持线上报修 / 投诉 / 缴费，每月更新功能，业主平台使用率\geq60%</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，平台接入智能设备（门禁 / 监控），有业主专属服务端口，平台响应时间\leq3 秒，使用率\geq80%</p>				
15		<p>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。</p>	<p>1. 调取近 1 年的沟通记录，统计每季度与业委会的工作例会次数或书面工作报告份数</p> <p>2. 随机抽取上述沟通记录中的 3 份（每季度 1 份），查看沟通内容、议题及后续行动项记录</p> <p>3. 询问业委会成员（随机 1 名）对沟通频率及效果的反馈</p>	<p>1. 远低于预期：每季度未与业委会沟通，无工作例会 / 书面报告，信息不对称引发矛盾</p> <p>2. 低于预期：每季度沟通 1 次但未形成例会 / 报告，沟通内容无记录，部分重要事项未同步</p> <p>3. 符合预期：每季度与业委会召开 1 次工作例会或提供 1 次书面报告，沟通内容有记录</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，沟通前有议题清单，报告含数据支撑（如投诉量 / 维修量），会后有行动项跟踪</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，每月有非正式沟通，重大决策前专项沟通，业委会对沟通满意度\geq90%，沟通记录存</p>		1		

					档供业主查询				
16		n) 能提供一种以上特约服务(有偿)和两种以上便民服务。	<p>1. 现场检查特约服务(有偿)公示栏,查看服务项目、收费标准是否公开</p> <p>2. 随机抽取 2 项特约服务的服务记录 3 份,核查服务执行情况</p> <p>3. 随机抽取 3 项便民服务的服务记录 4 份,查看服务频次及业主反馈;询问业主(随机 3 名)对便民服务的知晓度及满意度</p>	<p>1. 远低于预期:未提供特约服务,便民服务<2 种,服务无公示,业主无获取渠道</p> <p>2. 低于预期:提供 1 种特约服务但收费不透明,便民服务 2 种但偶尔无法提供,服务公示不显眼</p> <p>3. 符合预期:提供≥1 种特约服务(收费透明),≥2 种便民服务(稳定提供),服务内容公开公示</p> <p>4. 高于预期:在符合预期基础上,特约服务有明细价目表,便民服务有固定服务时间,每月收集业主服务需求</p> <p>5. 远高于预期:在高于预期基础上,特约服务可定制,便民服务≥4 种,服务后有满意度评价,每年新增 1 种及以上服务</p>		1			
17		o) 每年不少于五个节假日有专题布置。	<p>1. 调取近 1 年的节假日(如春节、中秋、国庆等)布置图片资料或视频记录,统计布置的节假日数量</p> <p>2. 随机抽取 3 个节假日的布置方案 1 份,查看布置内容及</p>	<p>1. 远低于预期:近 1 年节假日布置<3 个,布置简陋,无节日氛围,业主反馈差</p> <p>2. 低于预期:近 1 年节假日布置 3-4 个,部分布置不完整,节日氛围一般,少量业主反馈意见</p> <p>3. 符合预期:近 1 年节假日布置≥5 个,布置完整,有基本节日氛围,无负面反馈</p>		1			

			<p>实施记录</p> <p>3. 询问业主（随机 4 名）对节假日布置氛围的评价</p>	<p>4. 高于预期：在符合预期基础上，布置结合节日主题创新（如春节灯笼 / 中秋装饰），布置前征求业主意见，保持时间 ≥ 7 天</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，布置有互动元素（如节日拍照区），业主参与布置，布置效果满意度 $\geq 85\%$，每年更新 20% 布置方案</p>				
18		p) 每年组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少一次。	<p>1. 调取近 1 年的业主参观活动记录，统计每半年的组织次数</p> <p>2. 随机抽取 2 次参观活动的签到表、活动照片各 1 份，查看参观范围是否覆盖主要公共设施及设备机房</p> <p>3. 询问参与过参观的业主（随机 3 名）对参观活动的反馈及讲解满意度</p>	<p>1. 远低于预期：近 1 年未组织参观，业主无了解公共设施渠道，设备机房封闭不公开</p> <p>2. 低于预期：近 1 年组织参观 1 次，参观范围有限（缺 2 类及以上设施），无专业讲解</p> <p>3. 符合预期：近 1 年每半年组织 1 次参观，覆盖主要公共设施及设备机房，有基础讲解</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，参观前发布预告（含时间/范围），讲解含设施功能/维护情况，参观后收集业主建议</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，提供预约制参观（每月 1 次），讲解人员持证上岗，制作设施维护科普手册，业主参观参与率 $\geq 30\%$</p>		1		

19			q) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 随机选取 3 项其它服务项目（如公共区域消杀、信件收发、非机动车管理），调取每项服务的标准文件 1 份 2. 随机抽取每项服务的近 1 个月执行记录 3 份，核查是否符合标准 3. 现场检查 2 处服务执行现场（如消杀点位、信件收发室），确认服务质量 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 远低于预期：其它服务项目（如公共区域消杀 / 信件收发）3 项及以上未达标，业主投诉多 2. 低于预期：其它服务项目 1-2 项未达标，部分服务偶尔不满足约定标准，少量投诉 3. 符合预期：其它服务项目均达到约定标准，无相关投诉 4. 高于预期：在符合预期基础上，其它服务项目有质量抽查（每月 1 次），服务过程有记录，未达标项即时整改 5. 远高于预期：在高于预期基础上，其它服务项目有业主评价机制，服务标准每年优化，达标率 100%，业主满意度\geq85% 		1		
20			r) 对违反管理规约（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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 调取近 1 个月的公共区域巡查记录 8 份，查看是否有违规行为发现及记录 2. 随机抽取近 3 个月的违规行为处理记录 4 份，核查劝阻记录、制止措施及上报凭证（如主管部门回执） 3. 现场巡查 2 处易发生违规行为的区域 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 远低于预期：未发现违规行为，发现后不劝阻，制止无效不上报，违规现象频发 2. 低于预期：部分违规行为未发现，发现后劝阻不及时，30% 制止无效未上报，违规现象较多 3. 符合预期：违规行为 100% 发现，发现后及时劝阻，制止无效 100% 上报，违规现象可控 4. 高于预期：在符合预期基础上，劝阻有书面记录，上报后跟踪主管部门处理进度，违规行为处理有案例存档 		1		

				(如装修现场、公共绿地), 观察是否有违规现象	5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 有违规行为预警机制(如装修违规巡查), 上报后 1 周内反馈处理结果, 年度违规发生率下降 $\geq 10\%$				
21			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)	<p>1. 暗访检查小区公共区域(如主干道、单元门口、危险区域、避难通道), 统计公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌的种类及数量, 检查是否齐全</p> <p>2. 随机检查 8 块标牌, 查看标牌是否完好、信息是否准确、位置是否显眼、夜间是否清晰可识别</p> <p>3. 询问业主(随机 3 名)对标牌辨识度及实用性的评价</p>	<p>1. 远低于预期: 缺 3 类及以上标牌, 现有标牌破损严重、信息错误、位置隐蔽, 无法识别</p> <p>2. 低于预期: 缺 1-2 类标牌, 部分标牌破损、信息模糊、位置不合理, 识别难度大</p> <p>3. 符合预期: 4 类标牌种类齐全, 无破损、信息准确、位置显眼, 可清晰识别</p> <p>4. 高于预期: 在符合预期基础上, 标牌有夜间反光功能, 危险区域标牌带警示颜色(如红色), 定期检查(每月 1 次)</p> <p>5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 标牌有盲文 / 多国语言(如适用), 避难指示牌联动应急照明, 标牌样式与小区风格统一, 业主对标牌满意度$\geq 90\%$</p>		1		
22	清洁卫生	楼内公共区	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;	随机抽查 3 处楼内公共区域地面和墙面, 查看近 1 个月的	1. 远低于预期: 地面墙面脏污, 楼梯扶手等有明显灰尘, 消防栓等设施污渍多, 垃圾堆积				

		域 (6分)	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。	保养记录 随机抽查 3 处楼梯扶手、栏杆、窗台	2. 低于预期:地面每日未循环清扫,楼梯扶手 2 天未擦抹,消防栓 1 周末擦抹 2 次,垃圾清理不及时				
23			b) 楼梯扶手、栏杆、窗台:每日擦抹一次,保持干净、无灰尘。		3. 符合预期:地面墙面清洁,楼梯扶手等按时清洁,消防栓等设施干净,垃圾及时清理				
24			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。		4. 高于预期:在符合预期基础上,大理石地面每季度保养到位,电梯轿厢消毒及时				
25			d) 天花板、公共灯具:每半月除尘一次,目视无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。		5. 远高于预期:在高于预期基础上,有清洁质量抽查机制,公共区域无异味无死角				
26			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。						
27			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。						
28			g) 垃圾收集:按照政府垃圾分类要求规范设置楼外	随机抽查 2 处垃圾收集点,查看 1 周的					

			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。	清理记录					
29			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。	随机抽查 3 部电梯轿厢					
30	清洁卫生	楼外公共区域 (4 分)	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。	随机抽查 2 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	1. 远低于预期: 道路绿地有大量垃圾, 公共灯具等积灰严重, 水景有异味, 垃圾厢脏乱 2. 低于预期: 道路每日未普扫两次, 公共灯具 2 米以下 1 月未除尘两次, 水景漂浮物未及时打捞, 垃圾厢有异味 3. 符合预期: 道路绿地清洁, 公共灯具按时除尘, 水景无异味, 垃圾厢整洁				
31			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: 打捞漂浮杂物, 保持水体清洁, 水面无漂浮物; 定期对水体投放药剂或	随机抽查 2 处公共灯具、1 处宣传栏、1 处小品、1 处水景	4. 高于预期: 在符合预期基础上, 主干道每半月清洗到位, 消杀计划执行良好 5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 有绿化景观维护, 垃圾厢周边无散落垃圾				

			进行其它处理,保持水体无异味。						
32			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。	随机抽查 2 处垃圾厢(房)					4
33			e) 果皮、垃圾桶:合理设置,每日清洗,箱(桶)无异味、无污迹。	随机抽查 3 个果皮箱、垃圾桶					
34			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。	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					
35			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。	检查 1 处化粪池及相关记录					
36	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) 能处理和应对办公区域	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%;应急预案熟悉掌握率100%	1. 远低于预期:秩序维护人员45周岁以下占比<40%,未培训,不会使用器械,未统一着装 2. 低于预期:秩序维护人员45周岁以下占比40%-50%,培训次数不足,部分器械不会使用,部分未着装			1	

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>d) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p>		<p>3. 符合预期:秩序维护人员 45 周岁以下占比\geq60%,定期培训,会用器械,统一着装</p> <p>4. 高于预期:在符合预期基础上,人员应急处理能力强,装备佩戴规范率 90%</p> <p>5. 远高于预期:在高于预期基础上,人员有考核晋升机制,应急预案掌握率 100%</p>				
37	门岗 (2 分) <u>(暗访)</u>	<p>a) 主出入口 24 小时值守,早晚业主出入高峰期立岗。</p> <p>b) 外来人员进入办公区域,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办公区域。</p> <p>c) 对进出办公区域的车辆进行管理和疏导,保持出入口环境整洁、有序、道路畅</p>	<p>暗访 2 次(含早晚高峰期各 1 次)</p> <p>暗访 1 次,模拟外来人员进入办公区域</p>	<p>1. 远低于预期:主出入口非 24 小时值守,外来人员随意进入,车辆无序,无禁入标识</p> <p>2. 低于预期:主出入口高峰期缺岗,外来人员未联系住户放行,车辆疏导不及时,禁入标识不明显</p> <p>3. 符合预期:主出入口 24 小时值守,外来人员按规放行,车辆有序,有禁入标识</p> <p>4. 高于预期:在符合预期基础上,智能门禁管理严格,高峰期立岗规范</p> <p>5. 远高于预期:在高于预期基础上,有门岗服务评价机制,外来人员登记完整</p>		2		

			通。						
			d) 张贴非本办公区域的非机动车禁入标识, 劝阻非本办公区域的非机动进入物业区域内。						
38	巡逻岗 (2分) (暗访)	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(办公区域外围、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 次巡更执行情况 巡逻路线数量 ≥ 2 条:	1. 远低于预期: 无巡逻方案, 未每两小时巡视, 火警警情 3 分钟未到, 紧急求助无响应 2. 低于预期: 巡逻路线 < 2 条, 部分时段未巡视, 火警警情 3-5 分钟到, 紧急求助响应慢 3. 符合预期: 巡逻方案完善, 每两小时巡视, 火警警情 3 分钟到, 紧急求助及时响应 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 巡更记录完整可查, 重点部位巡更点覆盖全 5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 有巡逻异常情况快速处理机制, 巡更系统智能化			2		
39		b) 首次接到火警、警情后三分钟内到达现场, 协助保护现场, 立即报告业主和相关主管部门, 并协助采取相应措施。	到场及时率 100% (3 分钟内); 报告及时率 100% 到场及时率 100% (3 分钟内)						
		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。							
40	技防设施和救助(监控)	a) 办公区域设有监控中心, 应具备录像监控(监控点至少覆盖楼栋进出口、办公区	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	1. 远低于预期: 无监控中心或技防设施缺失, 监控非 24 小时开通, 无应急预案, 未演习					

	岗) (3分)	域主要道路出入口)、楼宇对讲(可视)、周界报警(全封闭)、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。	像存盘情况	2. 低于预期: 技防设施不全, 监控偶尔中断, 应急预案不完善, 每年演习<1次 3. 符合预期: 技防设施齐全, 监控24小时开通, 有应急预案, 每年演习≥2次 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 录像存盘≥15天, 报警信号3分钟内处理 5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 技防设施定期升级, 业主救助满意度≥90%					
41		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, 同时中心应接受业主救助的要求, 解答业主的询问。	随机模拟1次报警信号触发						
42		c) 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。	查看各类应急预案, 随机抽取1次演习资料						
43	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, 并按收费标准收费。 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,	制度完善率100%; 收费标准公示率100%, 按按收费标准进行收费; 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: 无车场管理制度, 收费标准未公示, 车辆无序, 无电动车专用区域 2. 低于预期: 车场管理制度不完善, 收费标准公示不显眼, 部分车辆无序, 电动车区域无消防器材 3. 符合预期: 车场管理制度完善, 收费标准公示, 车辆有序, 电动车区域规范 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 技防管理高效, 车库照明消防良好					2

			<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		5. 远高于预期：在高于预期基础上，有车辆管理投诉处理机制，充电保护装置完好率 100%				
44	绿化养护	种植及补植 (1 分)	<p>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。</p>	<p>随机抽查 3 处绿化区域，查看植物品种及补植记录</p>	<p>1. 远低于预期：种植过敏异味植物，缺株多，黄土裸露面积大，无补植记录</p> <p>2. 低于预期：部分植物过敏异味，缺株明显，黄土裸露，补植记录不全</p> <p>3. 符合预期：无过敏异味植物，无明显缺株，黄土不裸露，补植记录完整</p>		1		

	(5分)				4. 高于预期：在符合预期基础上，植物品种搭配合理，补植及时 5. 远高于预期：在高于预期基础上，有植物生长监测，补植成活率 $\geq 90\%$				
45		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。	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：浇水遗漏多，土壤干旱，暴雨后 1 天以上积水，无节水措施 2. 低于预期：浇水不均匀，部分植物缺水，暴雨后 1 天内积水未完全排，节水措施少 3. 符合预期：浇水均匀，土壤湿度适宜，暴雨后积水及时排，有节水措施 4. 高于预期：在符合预期基础上，根据天气合理调整浇灌，节水效率高 5. 远高于预期：在高于预期基础上，有浇灌自动化系统，排水设施定期维护		0.5		
46									
47		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；	随机抽查 2 处绿化区域	1. 远低于预期：草地年修剪 < 4 次，草高 > 8 厘米，灌木年修剪 < 4 次，乔木无修剪 2. 低于预期：草地年修剪 4-5 次，草高 6-8 厘米，灌木年修剪 4-5 次，乔木修剪不规整 3. 符合预期：草地年修剪 ≥ 6 次，草高 ≤ 6 厘米，灌木年修剪 ≥ 6 次，乔木修剪端正		0.5		

			(3)乔木每年大修剪一次，树形端正通透、生长正常。		4. 高于预期：在符合预期基础上，草地边缘清晰，灌木形状丰满 5. 远高于预期：在高于预期基础上，有修剪造型设计，植物生长态势良好				
48		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：无施肥，出现肥害，无施肥记录 2. 低于预期：施肥不合理，局部有肥害，施肥记录不全 3. 符合预期：施肥合理，无肥害，乔灌木年普施肥≥2 次，记录完整 4. 高于预期：在符合预期基础上，缺肥区域及时追施，肥料选择环保 5. 远高于预期：在高于预期基础上，有施肥效果监测，根据植物需求调整肥料		0.5		
49		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。	随机抽查 3 处绿化区域	1. 远低于预期：病虫害发生率>15%，使用高毒农药，无消杀方案，未提示住户 2. 低于预期：病虫害发生率 10%-15%，部分使用高毒农药，消杀方案不完善，提示不及时 3. 符合预期：病虫害发生率≤5%，用环保农药，有消杀方案，及时提示住户 4. 高于预期：在符合预期基础上，预防性防治到位，消杀记录详细 5. 远高于预期：在高于预期基础上，有病虫害预警机制，住户对消杀满意度高		1		
50		除杂草（0.5	及时处理杂草，目视绿地内		1. 远低于预期：绿地杂草多，占比>30%		0.5		

		分)	无明显杂草。		<p>2. 低于预期：绿地杂草明显，占比15%-30%</p> <p>3. 符合预期：绿地无明显杂草，占比≤15%</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，杂草清除及时，无杂草复生</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，有杂草防治长效措施，绿地整洁度高</p>				
51		安全及其它 (0.5分)	<p>(1)乔木无明显枯枝坠落、倒伏、枯朽折断风险；</p> <p>(2)抗风性差和栽植3年内的乔木有必要的支撑防护措施；</p> <p>(3)主要乔木悬挂树牌，标明：树名、别名、科属、生长习性等。</p>		<p>1. 远低于预期：乔木有大量枯枝，无支撑防护，无树牌</p> <p>2. 低于预期：乔木部分枯枝未处理，部分抗风差乔木无支撑，树牌信息不全</p> <p>3. 符合预期：乔木无明显枯枝，抗风差乔木有支撑，树牌信息完整</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，定期检查乔木安全，树牌美观耐用</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，有乔木安全应急处理方案，树牌有科普功能</p>		0.5		
52		花卉布置 (0.5分)	<p>(1)一年中有三次以上花卉布置，三季有花；</p> <p>(2)春节有专项花卉布置营造节日气氛。</p>		<p>1. 远低于预期：年花卉布置<2次，春节无专项布置</p> <p>2. 低于预期：年花卉布置2次，春节布置简单</p> <p>3. 符合预期：年花卉布置≥3次，春节有专项布置</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，花卉品种丰富，布置美观</p>		0.5		

					5. 远高于预期：在高于预期基础上，花卉定期更换，节日氛围浓厚				
53	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。向业主提出报告与建议，根据业主的决定，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。	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	<p>1. 远低于预期：无维修保养计划，房屋结构季度未检查，门窗损坏多，排水堵塞</p> <p>2. 低于预期：维修保养计划不完善，房屋结构半年检查1次，部分门窗损坏，排水偶尔堵塞</p> <p>3. 符合预期：有维修保养计划，房屋结构检查达标，门窗完好，排水畅通</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，检查记录完整，隐患及时处理</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，有设施老化预警机制，维修响应迅速</p>					
54		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，向业主提出报告与建议，根据业主的决定，组织实施。	查看近1年的检查记录，随机抽查2处房屋结构部位						
55		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。	随机抽查3处楼内公共部位门窗						
56		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；并向业主提出报告与建议，根据业主大会的决	随机抽查3处墙面、地面装饰部位						

		定, 组织实施 (有记录)。						
57		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。	随机抽查 2 处排水管道、1 处屋顶、2 处井房, 查看清扫检查记录				10	
58		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, 向业主提出报告与建议, 根据业主的决定, 组织实施。铁栅栏围墙表面无锈蚀, 保持围墙完好。	随机抽查 2 处围墙段落, 查看巡查记录					
59		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。	随机抽查 3 处道路、场地, 查看巡查记录					
60		休闲椅、凉亭、雕塑、景观	随机抽查 2 处休闲设					

		小品等：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,向业主提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织实施,保证安全。	施,查看巡查记录					
61		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。	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					
		特定公众活动保障服务、大型会展、各专项活动及车辆引导和管理等公众活动的清场和封场,客流与车流的高峰分级管理按照与业主商定的要求实施。	检查专项活动安全管理方案及记录,随机抽取 2 次活动					
62	供水系统(4	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	检查水泵房现场及近 1 个月的检查记录	1. 远低于预期:水泵房脏乱,无管理制度,设备每日检查<1 次,水质不合格 2. 低于预期:水泵房有杂物,管理制度未上墙,设备每日检查 1 次,水质偶尔不合格 3. 符合预期:水泵房整洁,管理制度完善,设备检查达标,水质合格		4		

	设备设施	分)	泵,保证二次供水正常,泵房整洁。		4. 高于预期:在符合预期基础上,水泵保养及时,水箱清洗规范 5. 远高于预期:在高于预期基础上,有供水应急方案,水质定期公示				
			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。	查看水箱清洗记录、水质测试记录及相关证件					
			c)高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录。	随机抽查2处高层减压阀,查看测压记录					
			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。	随机抽查1个水箱、1个蓄水池及相关管道					
63		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。	查看近1个月的检查记录和近1年的润滑记录	1. 远低于预期:污水泵等每日未检查,控制柜故障多,无润滑记录 2. 低于预期:污水泵等每日检查1次,控制柜偶尔故障,润滑记录不全		2		
64			b)控制柜电气性能完好,运作正常。	随机抽查2处控制柜	3. 符合预期:污水泵等每日检查≥1次,控制柜正常,润滑记录完整 4. 高于预期:在符合预期基础上,设备运行参数监测到位,故障及时维修 5. 远高于预期:在高于预期基础上,有				

					排水系统智能化监测，维修效率高				
65	公共照明（2分）	a) 路灯：及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，办公区域内楼道灯、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 盏路灯（含楼道灯、景观灯等），查看接地检查记录	1. 远低于预期：路灯亮灯率<80%，电气柜每月未巡查，照明时间未调整 2. 低于预期：路灯亮灯率 80%-90%，电气柜每月巡查 1 次，照明时间调整不及时 3. 符合预期：路灯亮灯率≥95%，电气柜巡查保养达标，照明时间合理 4. 高于预期：在符合预期基础上，路灯接地检查到位，故障维修及时 5. 远高于预期：在高于预期基础上，有照明节能改造，亮灯率实时监测		2			
66			随机抽查 2 处公共电气柜，查看巡查保养记录						
67	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：空调滤网季度未清洗，年保养<1 次，故障多 2. 低于预期：空调滤网 2 月清洗 1 次，年保养 1 次，偶尔故障 3. 符合预期：空调滤网每月清洗，年保养≥2 次，运行正常 4. 高于预期：在符合预期基础上，空调温度调节适宜，能耗低 5. 远高于预期：在高于预期基础上，有		1			

					空调运行状态监测，故障快速处理				
68	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。	查看近 3 个月的启动记录和近 1 年的保养记录，随机启动 1 台消防泵测试	1. 远低于预期：消防泵每月未启动，消防栓配件缺失，报警系统故障，灭火器失效多 2. 低于预期：消防泵每月启动 1 次，部分消防栓配件缺失，报警系统偶尔故障，部分灭火器失效	5. 远高于预期：在高于预期基础上，有消防演练常态化，隐患排查及时	13			
69		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。	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%	3. 符合预期：消防泵启动达标，消防栓配件完好，报警系统正常，灭火器有效 4. 高于预期：在符合预期基础上，维保记录完整，检测报告合格					
		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。	每日检查完成率 100%；年度试验完成率 100%；探测器清洗调换合规率 100%；维保记录完整率 100%						
		d) 每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。	每月检查完成率 100%；灭火器有效率 100%						
70	避雷系统(3分)	a) 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。	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：雨季前未检查避雷装置，年未检测，有锈蚀变形 2. 低于预期：雨季前检查不全面，年检		3			

			b) 每年检测一次, 保证性能符合国家相关标准。		测 1 次, 部分锈蚀变形 3. 符合预期: 雨季前全面检查, 年检测达标, 无锈蚀变形 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 检测报告完整, 异常及时处理 5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 有避雷系统预警功能, 检测数据存档				
71	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 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。	随机抽查 5 户楼宇对讲设备, 查看调试保养记录	1. 远低于预期: 楼宇对讲等系统故障多, 非 24 小时运行, 录像存盘 < 15 天 2. 低于预期: 楼宇对讲等系统偶尔故障, 部分时段未运行, 录像存盘 15-20 天 3. 符合预期: 楼宇对讲等系统正常, 24 小时运行, 录像存盘 ≥ 30 天 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 系统调试保养及时, 数据查询便捷 5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 系统有升级迭代, 业主使用满意度高					
72		b) 业主报警: 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。	随机抽查 3 位业主报警设备, 模拟 1 次报警						
73		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	检查周界报警系统运行状态, 模拟 1 次边界报警						

		<p>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。</p> <p>d) 监视系统: 不定期进行调试与保养,保证各项监控设备 2 4 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。</p> <p>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。</p>	<p>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</p> <p>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%</p>			7		
74	升降系统(9分)	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>随机抽查 3 部电梯,查看保养记录、安全许可证及故障处理记录</p>	<p>1. 远低于预期: 电梯非 24 小时运行,轿厢脏乱,无保养记录,故障处理慢</p> <p>2. 低于预期: 电梯偶尔停运,轿厢有污渍,保养记录不全,故障 2 小时后处理</p> <p>3. 符合预期: 电梯 24 小时运行,轿厢整洁,保养记录完整,故障处理达标</p> <p>4. 高于预期: 在符合预期基础上,安全许可证有效,困人应急处理及时</p> <p>5. 远高于预期: 在高于预期基础上,有电梯运行质量评估,维修人员持证上岗率</p>		9		

			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。		100%				
75		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: 未每周巡视水景设施, 损坏部位 1 周以上未修复, 重大节日前未检查, 设施无法正常运行 2. 低于预期: 每周巡视次数不足 1 次, 损坏部位 3-7 天修复, 重大节日前检查不全面, 设施偶尔故障 3. 符合预期: 每周巡视 1 次水景设施, 损坏部位及时修复(≤2 天), 重大节日前全面检查, 设施正常运行 4. 高于预期: 在符合预期基础上, 巡视记录详细, 修复质量达标, 节日期间安排专人值守保障 5. 远高于预期: 在高于预期基础上, 有水景设施定期维护计划, 水质与设备运行状态实时监测, 故障提前预警		1		
76		发电机 (1分)	a) 发电机房干净整洁, 配备消防器材; b) 发电机每天至少巡查一次, 定期维护保养(有维护	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: 发电机房脏乱无消防器材, 每日未巡查, 未定期维护保养, 每半个月未试运行, 设备渗漏油严重无法起用 2. 低于预期: 发电机房有少量杂物, 灭		1		

			<p>保养记录),每半个月试运行一次每次不少于15分钟;</p> <p>c)设备完好,外观干净整洁无明显渗漏油现象,可随时起用。</p>		<p>火器材过期,每日巡查记录不全,维护保养间隔超期,试运行时长不足15分钟,设备轻微渗漏油</p> <p>3.符合预期:发电机房干净整洁,灭火器材有效,每日巡查1次,定期维护保养(有完整记录),每半个月试运行≥15分钟,设备完好无渗漏油可随时起用</p> <p>4.高于预期:在符合预期基础上,巡查内容包含关键运行参数记录,维护保养后有效果验证,试运行后有设备状态评估</p> <p>5.远高于预期:在高于预期基础上,配备发电机应急启动预案,有备用燃料储备,设备运行数据电子化存档,定期开展发电机应急演练</p>				
77		变配电系统 (3分)	<p>a)变配电室干净整洁,通风、照明良好,配备灭火器材;</p> <p>b)定期巡视和维护保养;</p> <p>c)变配电设备运行正常;</p> <p>d)配电柜无发霉、无明显积尘、无安全隐患;</p> <p>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。</p>	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	<p>1.远低于预期:变配电室脏乱、通风照明差、无灭火器材,未定期巡视维护,变配电设备频繁故障,配电柜发霉积尘有安全隐患,绝缘劳保用品及工具未配置或未检测</p> <p>2.低于预期:变配电室有少量杂物、通风照明偶尔异常、灭火器材数量不足,巡视维护间隔超期,变配电设备偶尔故障,配电柜轻微积尘,部分绝缘劳保用品及工具未检测</p> <p>3.符合预期:变配电室干净整洁、通风照明良好、灭火器材齐全有效,定期巡视</p>		3		

					<p>维护（有记录），变配电设备运行正常，配电柜无发霉无明显积尘无安全隐患，绝缘劳保用品及工具按要求配置且定期检测（符合电业局标准）</p> <p>4. 高于预期：在符合预期基础上，巡视维护包含设备温度、电压等关键数据监测，配电柜有防潮防尘保护措施，检测报告及时存档</p> <p>5. 远高于预期：在高于预期基础上，变配电系统配备智能监测装置，可远程监控运行状态，有设备老化预测机制，巡视维护人员持专业证书上岗，应急供电切换方案完善且定期演练</p>				
总分	100								
<p>备注：</p> <p>(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，设置满分值为 100 分；</p> <p>(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；</p> <p>(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 a，如下：</p> <p>1) 远低于预期：$0 \leq a \leq 0.2$；</p> <p>2) 低于预期：$0.2 \leq a \leq 0.4$；</p> <p>3) 符合预期：$0.4 < a \leq 0.6$；</p> <p>4) 高于预期：$0.6 < a \leq 0.8$；</p> <p>5) 远高于预期：$0.8 < a \leq 1.0$。</p> <p>(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 a 后求和，得出服务特性测评基础分；</p> <p>(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</p>									

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： $\Sigma Y_i = \Sigma X_i * a_i$ ，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； a_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。