源城区住宅小区物业服务质量等级标准和评分标准

（三级）满分100分

| 服务内容 | 服务内容子项 | 规定分值 | 标准内容 | 评分标准 | 评分细则 | 扣分依据 | 考核评分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基础服务 | 服务中心设置 | 1 | （1）设置服务中心，配备客服人员,对客户诉求有规范流程处理。 | (1)服务中心有配备客服人员，对客户诉求有规范流程处理,有必要的网络、电脑等现代化办公设备； （2）环境整洁有序，营业证照、服务内容、收费标准、监督电话及服务团队名单上墙公示； （3）签定合同并报主管部门备案。 | 符合得1分；每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 |  | 　 |
| （2）办公、接待、档案区域功能齐备，场所整洁有序。 |
| （3）配备电脑、打印机、网络等办公设备，环境整洁。 |
| （4）证照齐备、服务等级收费标准、监督电话上墙公示。 |
| 管理人员要求 | 1 | （1）有一年以上管理同类型项目经理任职经历。 | （1）项目负责人有一年以上管理同类型项目经验；（2）管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，服务主动热情； （3）专业技术人员持证上岗。 | 符合得1分，每发现一处扣0.3分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。 |
| （3）专业技术人员持证上岗。 |
| 服务时间 | 1 | 提供24小时报修投诉服务；正常上班时间提供现场接待服务，节假日有管理人员值班接待；有24小时服务电话。 | 24小时投诉报修服务渠道畅通，有过程服务记录,上班时间有管理人员现场接待服务。 | 符合得1分，每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| 日常管理与服务 | 16 | （1）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。 | （1）24小时受理住户报修投诉，对业主报修、投诉有记录，急修半小时到场处理，投诉48小时答复处理，户内维修100%回访。 | 查阅现场及投诉报修相关记录，符合得1分，每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）对业主或使用人的投诉在48小时内答复处理。 |
| （3）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，制止无效及时报告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。 | （2）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，违反小区《管理规约》等违规行为及时劝阻制止，制止无效24小时内报告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。 | 查阅二次装修管理相关资料，符合得1分，违章搭建有按要求履行制止并报告主管部门，无安全隐患、不侵犯相邻权、无明显破坏外观可不扣分，否则每发现一处扣0.2分，最高扣分1分 |
| （4）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。 | （3）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。 | 查阅公示相关资料，符合得1分，每发现一处扣1分 |
| （5）建立完善的档案管理制度、内部管理制度和考核制度，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]。 | （4）建立完善的档案管理制度、内部管理制度和考核制度，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]。 | 据档案目录随机抽查档案资料，符合得1分，每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 |
| （6）对业主委托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。 | （5）对业主委托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。 | 查公示相关资料，符合得1分，每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 |
| （7）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 | （6）向物业主管部门查证。 | 收取的日常专项维修资金和公共收益未缴存至专户的扣3分 |
| （8）专项维修资金和公共收益相关投诉情况 | （7）各级部门在日常纠纷投诉中涉及相关投诉情况。 | 经相关部门查证属实的扣1分，最高扣分1分 |
| （9）每年客户满意率调查已入住户至少一次，满意率不低于75%，对测评结果进行分析及时整改，对不满意客户100%回访。 | (8)每年客户满意率调查已入住户至少一次，满意率不低于75%，对测评结果进行分析及时整改，对不满意客户100%回访。 | 查阅客户满意率调查及分析回访资料，符合得1分，每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 |
| （10）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。 | （9）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。 | 符合得1分，不符合的不得分 |
| （11）与业委会保持沟通联系，每半年和业委会召开一次工作例会或提供书面工作报告。 | （10）与业委会保持沟通联系，每半年和业委会召开一次工作例会或提供书面工作报告。 | 查阅汇报相关资料，符合得1分，每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 |
| （12）能提供五种以上特约服务（有偿）和三种以上便民服务。 | （11）能提供五种以上特约服务（有偿）和三种以上便民服务。 | 查阅便民活动图片相关资料，特约服务公示，符合得1分，不符合的不得分 |
| （13）每年不少于两个节假日有专题布置。 | （12）每年不少于两个节假日有专题布置，提供图片或相关材料。 | 查阅节假日布置图片资料，符合得1分，每发现一处扣0.3分，最高扣分1分 |
| （14）有重大节日（元旦、春节、国庆）气氛布置 | （13）有重大节日（元旦、春节、国庆）气氛布置，提供图片或相关材料。 | 查阅相关资料符合得1分，每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 |
| （15）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上级主管部门。 | （14）公共区域有指示、提示标识，危险区域有警示、避难标示。 | 符合得1分，每发现一处扣0.5分，最高扣分1分 |
| 清洁卫生 | 楼内公共区域 | 6 | （1）地面和墙面：地面每日清扫、两天一次拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每半年保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽。 | （1）楼内公共区域地面清洁，目视基本无污迹、无水迹印痕，楼梯扶手、栏杆、窗台目视无灰尘、污渍；天花板、公共灯具目视基本无灰尘、无蜘蛛网；消火栓、指示牌、开关面板等公共设施目视无灰尘、无污迹；天台、屋顶保持清洁、无垃圾；玻璃门窗目视无灰尘、无污渍水迹。石材有护理，干净无破损。地下车库保持清洁、无垃圾。 | 符合得3分，每发现一处扣0.2分，最高扣分3分 | 　 | 　 |
| （2）楼梯扶手、栏杆、窗台：每周擦抹一次，保持干净、无灰尘。 |
| （3）消火栓、防火门、指示牌等公共设施：每月擦抹一次，表面干净、无灰尘、无污渍。 |
| （4）天花板、公共灯具：每月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| （5）门、窗等玻璃：每月擦拭一次，其中门厅玻璃每周两次，目视洁净、光亮、无灰尘。 |
| （6）天台、屋顶：保持清洁、无垃圾；地下车库每天保洁一次，定期清洗，保持清洁、无垃圾。 |
| （7）垃圾收集：按照政府垃圾分类要求规范设置垃圾分类收集点，每日定时清理；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 | （2）按照政府垃圾分类要求规范设置垃圾分类收集点，每日定时清理，日产日清；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，垃圾桶每日清洗保持整洁。 | 符合得2分，每发现一处扣0.5分，最高扣分2分 |
| （8）电梯轿厢：每日保洁；每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。 | （3）电梯整洁明亮，无污渍无印痕。 | 符合得1分，每发现一处扣0.3分，最高扣分1分 |
| 楼外公共区域 | 4 | （1）道路地面、绿地、室外车场、明沟：道路地面、绿地每日普扫一次，日常循环保洁。主干道每月清洗一次，目视地面干净整洁。明沟每周清扫一次，无杂物，无积水。 | （1）道路地面、室外车场、绿地目视清洁无杂物；明沟无杂物、无积水；标识牌、开关面板、矮柱灯立面、信报箱、小品宣传栏目视无泥土、手印、积尘；水景保持水体清洁、水面无漂浮物，保持水体无异味； 果皮、垃圾桶合理设置。每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。 | 符合得2.5分，每发现一处扣0.3分，最高扣分2.5分 | 　 | 　 |
| （2）公共灯具、宣传栏、小品等：公共灯具2米以下每月除尘一次；宣传栏、小品每 周擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部分每月擦抹、除尘一次）。 |
| （3）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进行其它处理，保持水体无异味。 |
| （4）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。 |
| （5）果皮、垃圾桶：合理设置，每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。 |
| （6）消毒灭害：每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次，投药点有明显标志。 | （2）每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次，投药点有明显标志。 | 查现场，查消杀计划，消杀记录，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （7）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。 | （3）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。 | 看现场及检查记录，符合得0.5分，不符合不得分 |
| 秩序维护 | 人员要求 | 1 | （1）专职秩序维护人员，以中青年为主，55周岁以下的人员占总数50%以上，身体健康，形象良好，工作认真负责并定期接受培训 | 按合同约定配备相应的秩序人员；秩序维护人员统一着装、文明执勤、训练有素、认真负责，配备必要的安全护卫器械，熟悉掌握消防、技防器械及各类治安、灾害应急预案 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）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。 |
| （3）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 |
| （4）配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械 |
| 门岗 | 2 | （1）主出入口24 小时值守。 | 主出入口有门岗24小时值守，劝阻非本小区的非机动进入物业区域内，引导车辆通行保持通畅有序； 实行封闭管理，采用智能门禁，访客由住户确认是否放行。 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分 | 　 | 　 |
| （2）外来人员进入小区，由访客（或保安）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。 |
| （3）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。 |
| 4）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。 |
| 巡逻岗 | 2 | （1）安防人员按巡更方案在指定的时间和路线每四小时巡视一次，巡更记录可查验，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 | （1）安防人员按巡更方案在指定的时间和路线每四小时巡视一次，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 | 查验巡更记录有效性，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）接到火警、警情后三分钟内到达现场，立即报告相关主管部门和业主委员会，并协助采取相应措施 | （2）接到火警、住户紧急求助或异常情况三分钟内赶到现场并采取相应措施 | 查阅相关记录，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （3）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 |
| 技防设施和救助（监控岗） | 3 | （1）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30天。 | （1）各安防系统工作正常，监控设备24小时有人驻守监视，录相存盘时间不低于30天。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）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。 | （2）监控中心接收警报信号，指派相关人员三分钟内赶到现场处理，并接受业户困难救助咨询。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （3）小区应有火警、防汛抗台、防暴、各类应急处置培训等应急预案；每年应组织不少于1次的应急预案演习。 | （3）小区应有火警、防汛抗台、防暴、应急处置培训等应急预案；每年应组织不少于1次的应急预案演习。 | 查阅预案及相关演习资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| 交通（车辆管理） | 2 | （1）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。 | （1）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；（2）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和动线标识，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；（3）备有必需的消防器材，车场有照明，无渗漏，无明显积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放；（4）小区内有划线停车位。车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通，明确标示管理范围内的消防车通道和消防车登高操作场地，并定期进行维护、巡查；（5）非机动车管理：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。 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分2分 | 　 | 　 |
| （2）车库无改变使用功能。 |
| （3）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，车库无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 |
| （4）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。 电动车智能充电管理，提高安全。 |
| 绿化养护 | 浇灌与排水 | 5 | （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。 | （1）绿地无明显缺水现象，无长期积水。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分4分 | 　 | 　 |
| 修剪整形 | （1）草地视品种不同合理安排修剪，每年修剪不少于4次，草地平整无斑秃，草高不超过6厘米（ 2）灌木夏秋季每月至少修剪一次，全年不少于4次，形状丰满美观。（3）影响通行或存安全隐患的乔木及时修剪，生长正常。 | （2）修剪及时，草地平整、灌木色带造型美观无下部空虚、乔木通透、树型端正，观花观果植物正常开花结果。 |
| 施肥 | 1）合理施肥，无肥害；2）乔灌草整体年度普施肥不少于一次。 | （3）绿地长势正良好，无明显缺肥症状。 |
| 病虫害防治 | 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。 | （4）无明显病虫危害（查消杀记录），不使用高毒高异味药剂；有制定年度消杀方案。制定药品管理制度及消杀制度。 |
| 除杂草 | 及时处理杂草，目视绿地内杂草不超过5%。 | （5）绿地内无明显杂草。 |
| 补植 | 及时补植，目视无明显缺株，黄土裸露。 | （6）无明显黄土裸露。 |
| 安全及其它 | 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。 | （7）及时加固扶正发生倒伏的树木（在灾害天气发布预警时能及时对树木进行加固等应急处理），主要大乔木有树牌标识，有树穴、绿篱沟造型。 |
| 花坛花镜 | 春节有专项花卉布置营造节日气氛。 | （8）春节有专项花卉布置，绿地完整，未发现绿地停车、晾晒衣物堆放杂物等现象。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| 共用部位、共用设备 | 共用部位 | 10 | （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合同、条例、法规约定进行审批并公示。 | （1）有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合同、条例、法规约定进行审批并公示。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未排除扣2分） | 　 | 　 |
| （2）房屋结构：每年一次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每半年检查一次，并有记录，发现损坏及时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）有按要求进行房屋结构检查，消除安全隐患，有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 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分（有安全隐患未排除扣2分） |
| （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。 | （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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| （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）。 | （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，并制定应急预案，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（有记录） | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未采取必要的措施，无应急预案的扣2分） |
| （5）管道、排水沟、屋顶：每月一次对屋面泄水沟、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，每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臌、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。 | （5）管道畅通、屋面及排水沟无明显杂物；防水层无起鼓、碎裂，隔热板无断裂、缺损；有隐患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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| （6）围墙：每月一次巡查围墙，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。 | （6）围墙外观完好无安全隐患，无明显破损或锈蚀，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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| （7）道路、场地等：每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复或报告甲方，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。 | （7）路面平整、无破损、无积水；井盖无破损缺失；侧石平直无缺损；发现损坏及时维修，或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 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分（有安全隐患未排除扣2分） |
| （8）休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等：每周一次对休闲椅、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，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。 | （8）休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等正常无明显缺损，有安全使用须知；发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，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。泳池管理规范制度齐全、安全标识和防护措施齐全有效，有巡查记录。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| （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。 | （9）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，标志清晰完整，设施运行正常。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| 供水系统 | 5 | （1）每天对供水设备检查1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2次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。 | （1）建立设备管理档案，记录填写完整、有效；机房干净整洁；设施设备运行维护正常，无故障或明显异响、外观无明显积尘、油漆脱落、锈蚀；无渗漏水现象。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）至少每半年清洗一次水箱、蓄水池一次；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。 | （2）二次生活用水有严格的保障制度和管理措施（制定停水及事故处理预案），二次供水有卫生许可证、合格证、健康证，至少每半年一次清洗水箱并有水质检测合格报告。 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分（有安全隐患或水质不合格扣2分） |
| （3）高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录。 | （3）高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （4）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。 | （4）水箱水池设施完好、无渗漏、无污染；水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口、通气孔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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| 排水系统 | 2 | （1）每周一次检查污水泵、提升泵、排出泵，每年一次加润滑油； | （1）有相关维护保养记录；设备功能正常，无明显异响过滤格栅无堵塞；集水坑无明显漂浮物和积污；污水排放符合环保要求； | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）控制柜电气性能完好，运作正常； | （2）控制柜电气性能完好，柜体干净整洁、线路整齐；手动、自动运作功能正常； | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| 公共照明 | 2 | （1）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90%以上；景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等保持灯具完好，亮灯率在90%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。 | 公共灯具、景观类、节日彩灯完好无破损、缺失，使用正常；园区公共照明能根据季节天气变化适时调整照明开闭时间；室外灯具有效接地或有漏电保护无安全隐患。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）室内外公共电气柜：每月巡查一次，每季度保养一次，每年安全检查一次，保证电气设备安全、正常运行。 | 公共电气柜干净整洁，有控制区域标识，有上锁；开关线路标识清楚有效，无安全隐患。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分。（有安全隐患未排除扣1分） |
| 大堂空调 | 1 | 大堂空调：大堂分体空调使用期间每季度清洗1次滤网，每年检查、保养一次，保证其正常使用。 | 外观整洁完好，无异味、无明显积尘，使用正常，无明显噪音。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| 消防系统 | 12 | （1）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。 | （1）消防泵、消防送排烟机等每月启动一次并作记录，每年保养一次有相关记录，运行正常无异响及渗漏水，管网压力及功能阀门开闭正常。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣1分，最高扣分4分（不能启泵扣4分） | 　 | 　 |
| （2）消火栓每月巡查一次，消火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。 | （2）消火栓每月巡查一次，阀门开闭正常，水压正常；消火栓箱内各种配件完好，外观无破损，无明显积尘、锈蚀和渗漏现象，有相关记录。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣1分，最高扣分4分（管道无水，最高扣分4分（管道无水，无有效的改造申报相关材料不得分） |
| （3）每天检查火灾自动报警系统火警功能、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。 | （3）每天检查火警功能、报警功能是否正常，故障有记录；报警和控制功能正常；火灾自动报警控制器无故障点，如因装修或其他情况需要屏蔽部分探测区域，应有合理说明记录；有专业机构维保，有维保记录，有年度检测报告。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣1分，最高扣分4分 |
| （4）每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。 | （4）灭火器外观无明显锈迹，压力正常；合格证在有效期内、铅封完整有效。 | 符合得3分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分3分 |
| 避雷系统 | 2 | 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。 | 避雷装置无断裂、破损无明显锈迹，每年有检测，性能符合国家标准。 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分 | 　 | 　 |
| 弱电系统 | 4 | （1）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。 | （1）楼宇对讲系统（可视）对讲主机选呼功能正常，且选呼后可视图像、语音清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）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。 | 住户报警系统运行正常，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。 | 符合得0.5分，每发现一处不符合扣0.1分，最高扣分0.5分 |
| （3）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。 | 周界报警：撤布防功能正常，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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 |
| （4）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。 | 监视系统：图像清晰完整，无黑屏现象；录像存储时间30天以上；有检查、维修记录。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （5）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。 | 设备正常运行，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。 | 符合得0.5分，每发现一处不符合扣0.1分，最高扣分0.5分 |
| 升降系统 | 9 | （1）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。 | （1）电梯运行正常，平稳无明显异响，光幕和保护触板有效；（2）底坑无积水；通风、照明系统正常；（3）五方通话功能正常，通话清晰；（4）机房干净整洁，平层标识、平层标识对照图、设施齐全、有效（应急照明、灭火器、盘车工具）；（5）电梯档案一梯一档；电梯年检合格有检测报告和电梯年检合格证；（6）维保人员及安全管理员持证上岗；（7）电梯日巡查记录、维保计划、维保记录（半月度、季度、半年度、年度）、故障登记表、维修记录齐全；（8）电梯使用标志上有应急救援电话，电梯显要位置应有应急救援电话；（9）有应急处理方案、电梯困人培训及演练记录及图片齐全。 | 总分10分，设备设施每发现一处不符合扣2分；档案资料每发现一处不符合扣0.5分；，最高扣分10分（有一处安全隐患未排除扣5分扣完为止） | 　 | 　 |
| （2）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。 |
| （3）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处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。 |
| 水景（动力） | 2 | （1）每月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。 | 水景系统设备设施齐全，运行正常；有警示标识，控制箱有上锁，漏电保护装置、接地有效。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） | 　 | 　 |
| （2）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。 | 有定期和重大节日安全检查记录。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 |
| 发电机 | 4 | （1）发电机房干净整洁，配备灭火器材；（2）发电机每周至少巡查一次，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。 | （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。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分4分（有安全隐患未排除扣2分） | 　 | 　 |
| 变配电系统 | 3 | （1）变配电室干净整洁，通风、照明良好，配备灭火器材；（2）每天至少巡查两次，每季度维护保养1次，有相关记录；（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。 | （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，有相关记录；（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。 | 符合得3分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分3分（有安全隐患未排除扣2分） | 　 | 　 |
| 备注：此表仅用为物业专家现场检查，占评定分值70%。（最终评定分值=专家现场检查得分\*60%+街道办事处（镇人民政府）评定分值\*30%）。最终评定分值：85（含）分以上为一级，70-84分为二级，60-69分为三级，60分（不含）以下为物业服务不达标。 |

源城区住宅小区物业服务质量等级标准和评分标准

（二、一级）满分100分

| 服务内容 | 服务内容子项 | 规定分值 | 标准内容 | 评分标准 | 评分细则 | 扣分依据 | 考核评分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基础服务 | 服务中心设置 | 1 | （1）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。 | (1)服务中心有配备专职客服，对客户诉求有规范流程处理;有必要的网络、电脑等现代化办公设备； （2）环境整洁有序，营业证照、服务内容、收费标准、监督电话及服务团队名单上墙公示； （3）签定合同并报主管部门备案。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）办公、接待、档案区域功能齐备，场所整洁有序。 |
| （3）配备电脑、打印机、复印机、网络等办公设备，环境舒适美观。 |
| （4）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。 |
| 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。 | （1）项目负责人有两年以上管理同类型项目经验； （2）工作人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，服务主动热情； （3）专业技术人员持证上岗。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）工作人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。 |
| 服务时间 | 1 | 提供24小时网络报修投诉服务；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。 | 24小时网络服务平台、电话投诉报修服务渠道畅通，上班时间有专职客服或楼宇管家接待服务。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| 日常管理与服务 | 16 | （1）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。 | （1）24小时受理住户报修投诉，对业主报修、投诉有记录，急修半小时到场处理，投诉24小答复处理，户内维修100%回访。 | 查阅现场及投诉报修相关记录，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。 |
| （3）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。 | （2）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，违反小区《管理规约》等违规行为及时劝阻制止，制止无效24小时内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。 | 查阅二次装修管理相关资料，符合得1分，违章搭建有按要求履行制止并上报主管部门，无安全隐患、不侵犯相邻权、无明显破坏外观可不扣分，否则每发现一处扣0.2分，最高扣分1分 |
| （4）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。 | （3）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。 | 查阅公示相关资料，符合得1分，每发现一处不符合扣1分，最高扣分1分 |
| （5）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]。 | （4）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]。 | 据档案目录随机抽查档案资料，符合得2分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分2分 |
| （6）制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。 |
| （7）对业主委托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。 | （5）对业主委托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。 | 查公示相关资料，在市建设局网站查验公示情况，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （8）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 | （6）向物业主管部门查证。 | 收取的日常专项维修资金和公共收益未缴存至专户的扣3分 |
| （9）专项维修资金和公共收益相关投诉情况 | （7）各级部门在日常纠纷投诉中涉及相关投诉情况。 | 经相关部门查证属实的扣1分 |
| （10）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。 | (8)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。 | 查阅客户满意率调查及分析回访资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （11）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。 | （9）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。 | 符合得1分，不符合不得分 |
| （12）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。 | （10）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。 | 查阅汇报相关资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （13）能提供十种以上特约服务（有偿）和五种以上便民服务。 | （11）能提供十种以上特约服务（有偿）和五种以上便民服务。 | 查阅便民活动图片相关资料，特约服务公示，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （14）每年不少于五个节假日有专题布置。 | （12）每年不少于五个节假日有专题布置。 | 查阅节假日布置图片资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分1分 |
| （15）每年组织社区活动不少于四次，组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少一次 | （13）每年组织社区活动不少于四次，组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少一次。 | 查阅社区活动图片相关资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分1分 |
| （16）综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 | （14）公共区域有指示、提示标识，危险区域有警示、避难标示。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （17）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。 |
| （18）有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等。  |
| 清洁卫生 | 楼内公共区域 | 6 | （1）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。 | （1）楼内公共区域地面清洁，目视无污迹、无水迹印痕，楼梯扶手、栏杆、窗台目视无灰尘、污渍；天花板、公共灯具目视基本无灰尘、无蜘蛛网；消火栓、指示牌、开关面板等公共设施目视无灰尘、无污迹；天台、屋顶保持清洁、无垃圾；玻璃门窗目视无灰尘、无污渍水迹。石材有定期护理，干净有光泽。地下车库每天循环保洁，保持清洁、无垃圾。 | 符合得3分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分3分 | 　 | 　 |
| （2）楼梯扶手、栏杆、窗台：每日擦抹一次，保持干净、无灰尘。 |
| （3）消火栓、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）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。 |
| （5）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。 |
| （6）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。 |
| （7）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，每日定时清理；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 | （2）按照政府垃圾分类要求规范设置楼外垃圾分类收集点，每日定时清理，日产日清；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，垃圾桶每日清洗保持整洁。 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分 |
| （8）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。 | （3）电梯整洁明亮，无污渍无印痕。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分1分 |
| 楼外公共区域 | 4 | （1）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。 | （1）道路地面、绿地、室外车场目视清洁无杂物；明沟无杂物、无积水；标识牌、开关面板、矮柱灯立面、信报箱、小品宣传栏目视无泥土、手印、积尘；水景保持水体清洁、水面无漂浮物，保持水体无异味； 果皮、垃圾桶合理设置。每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。 | 符合得2.5分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分2.5分 | 　 | 　 |
| （2）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）。 |
| （3）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进行其它处理，保持水体无异味。 |
| （4）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。 |
| （5）果皮、垃圾桶：合理设置，每日清洗，箱（桶）无异味、无污迹。 |
| （6）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。 | （2）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。 | 查现场，查消杀计划，消杀记录，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （7）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。 | （3）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。 | 看现场及检查记录，符合得0.5分，不符合不得分 |
| 秩序维护 | 人员要求 | 1 | （1）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。 | 按合同约定配备相应的秩序人员；秩序维护人员统一着装、文明执勤、训练有素、认真负责；设有自动消防系统及消防控制室的小区，其值班人员（自动消防系统操作人员）应当持有相应的上岗证书。配备必要的安全护卫器械，熟悉掌握消防、技防器械及各类治安、灾害应急预案。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）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。 |
| （3）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。 |
| （4）配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 |
| 门岗 | 2 | （1）主出入口24 小时值守，早晚业主出入高峰期立岗。 | 主出入口有门岗24小时值守，早晚高峰立岗；劝阻非本小区的非机动进入物业区域内，引导车辆通行保持通畅有序；实行封闭管理，采用智能门禁，访客由住户确认是否放行。 | 符合得2分，每发现一处不符合不符合扣0.5分，最高扣分2分 | 　 | 　 |
| （2）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。 |
| （3）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。 |
| （4）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。 |
| 巡逻岗 | 2 | （1）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。 | （1）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。 | 查验巡更记录有效性，符合得1分，每发现一处不符合不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，立即报告相关主管部门和业主委员会，并协助采取相应措施。 | （2）接到火警、住户紧急求助或异常情况三分钟内赶到现场并采取相应措施。 | 查阅相关记录，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （3）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。 |
| 技防设施和救助（监控岗） | 3 | （1）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30天。 | （1）各安防系统工作正常，监控设备24小时有人驻守监视，录相存盘时间不低于30天。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）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。 | （2）监控中心接收警报信号，指派相关人员三分钟内赶到现场处理，并接受业户困难救助咨询。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （3）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。 | （3）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。 | 查阅预案及相关演习资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| 交通（车辆管理） | 2 | （1）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。 | （1）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；（2）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和动线标识，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。车库无改变使用功能；（3）备有必需的消防器材，车场有照明，无渗漏，无明显积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放；（4）小区内有划线停车位。车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通，明确标示管理范围内的消防车通道和消防车登高操作场地，并定期进行维护、巡查；（5）非机动车管理：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。 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分2分 | 　 | 　 |
| （2）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。 |
| （3）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 |
| （4）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。 |
| （5）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。 |
| 绿化养护 | 浇灌与排水 | 5 | （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 | （1）绿地无明显缺水现象，无长期积水 | 符合得4分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分4分 | 　 | 　 |
| 修剪整形 | （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。 | （2）修剪及时，草地平整、灌木色带造型美观无下部空虚、乔木通透、树型端正，观花观果植物正常开花结果。 |
| 施肥 | （1）合理施肥，无肥害； （2）乔灌草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。 | （3）绿地长势正良好，无明显缺肥症状。 |
| 病虫害防治 | （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。 | （4）无明显病虫危害（查消杀记录），不使用高毒高异味药剂；有制定年度消杀方案。制定药品管理制度及消杀制度。 |
| 除杂草 | 及时处理杂草，目视绿地内无明显杂草。 | （5）绿地内无明显杂草。 |
| 补植 | 及时补植，目视无明显缺株，黄土裸露。 | （6）无明显黄土裸露。 |
| 安全及其它 | （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。 | （7）及时加固扶正发生倒伏的树木（在灾害天气发布预警时能及时对树木进行加固等应急处理），主要大乔木有树牌标识，有树穴、绿篱沟造型。 |
| 花坛花镜 | （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。 | （8）一年中有三次以上花卉布置，三季有花，春节有专项花卉布置，绿地完整，未发现绿地停车、晾晒衣物堆放杂物等现象。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| 共用部位、设施设备 | 共用部位 | 10 | （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合同、条例、法规约定进行审批并公示。 | （1）有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合同、条例、法规约定进行审批并公示。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未排除扣2分），最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （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）有按要求进行房屋结构检查，消除安全隐患，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，记录完整。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未排除扣2分） |
| （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。 | （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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未排除扣1分），最高扣分1分 |
| （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） | （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，并制定应急预案，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（有记录） | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未采取必要的措施，无应急预案的扣2分） |
| （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，发现防水层有气臌、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。 | （5）管道畅通、屋面及排水沟无明显杂物；防水层无起鼓、碎裂，隔热板无断裂、缺损；有隐患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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未排除扣1分） |
| （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。 | （6）围墙外观完好无安全隐患，无明显破损或锈蚀，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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| （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。 | （7）路面平整、无破损、无积水；井盖无破损缺失；侧石平直无缺损；发现损坏及时维修，或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 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分（有安全隐患未排除扣2分） |
| （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。 | （8）休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等正常无明显缺损，有安全使用须知；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。泳池管理规范制度齐全、安全标识和防护措施齐全有效，有巡查记录。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| （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。 | （9）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，标志清晰完整，设施运行正常。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| 供水系统 | 5 | （1）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。 | （1）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。建立设备管理档案，记录填写完整、有效；机房干净整洁；设施设备运行维护正常，无故障或明显异响、外观无明显积尘、油漆脱落、锈蚀；无渗漏水现象。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）每季度至少清洗一次水箱、蓄水池；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。 | （2）二次生活用水有严格的保障制度和管理措施（制定停水及事故处理预案），二次供水有卫生许可证、合格证、健康证，每季度至少一次清洗水箱并有水质检测合格报告。 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣分1分（有安全隐患或水质不合格不得分） |
| （3）高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录； | （3）高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录； | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （4）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。 | （4）水箱水池设施完好、无渗漏、无污染；水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口、通气孔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。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| 排水系统 | 2 | （1）每天一次检查污水泵、提升泵、排出泵，每年两次加润滑油。 | （1）有相关维护保养记录；设备功能正常，无明显异响过滤格栅无堵塞；集水坑无明显漂浮物和积污；污水排放符合环保要求。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）控制柜电气性能完好，运作正常。 | （2）控制柜电气性能完好，柜体干净整洁、线路整齐；手动、自动运作功能正常。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分（有安全隐患未排除扣1分） |
| 公共照明 | 2 | （1）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。 | 公共灯具、景观类、节日彩灯完好无破损、缺失，使用正常；园区公共照明能根据季节天气变化适时调整照明开闭时间；室外灯具有效接地或有漏电保护无安全隐患。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分， | 　 | 　 |
| （2）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。 | 公共电气柜干净整洁，有控制区域标识，有上锁；开关线路标识清楚有效，无安全隐患。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） |
| 大堂空调 | 1 | （3）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。 | 外观整洁完好，无异味、无明显积尘，使用正常，无明显噪声。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| 消防系统 | 13 | （1）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。 | （1）消防泵、消防送排烟机等每月启动一次并作记录，每年保养一次有相关记录，运行正常无异响及渗漏水，管网压力及功能阀门开闭正常。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣1分，最高扣分1分（不能启泵扣4分） | 　 | 　 |
| （2）消火栓每月巡查一次，消火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。 | （2）消火栓每月巡查一次，阀门开闭正常，水压正常；消火栓箱内各种配件完好，外观无破损，无明显积尘、锈蚀和渗漏现象，有相关记录。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣1分，最高扣分4分（管道无水，无有效的改造申报相关材料不得分） |
| （3）每天检查火灾自动报警系统火警功能、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。 | （3）每天检查火警功能、报警功能是否正常，故障有记录；报警和控制功能正常；火灾自动报警控制器无故障点，如因装修或其他情况需要屏蔽部分探测区域，应有合理说明记录；有专业机构维保，有维保记录，有年度检测报告。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣1分，最高扣分4分 |
| （4）每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。 | （4）灭火器外观无明显锈迹，压力正常；合格证在有效期内、铅封完整有效。 | 符合得3分，每发现一处不符合扣0.5分 |
| 避雷系统 | 2 | 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。 | 避雷装置无断裂、破损无明显锈迹，每年有检测，性能符合国家标准。 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分2分 | 　 | 　 |
| 弱电系统 | 4 | （1）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。 | （1）楼宇对讲系统（可视）对讲主机选呼功能正常，且选呼后可视图像、语音清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 | 　 | 　 |
| （2）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； | 住户报警系统运行正常，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； | 符合得0.5分，每发现一处不符合扣0.1分，最高扣分0.5分 |
| （3）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； | 周界报警：撤布防功能正常，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； | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 |
| （4）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； | 监视系统：图像清晰完整，无黑屏现象；录像存储时间30天以上；故障有维修记录； | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分1分 |
| （5）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。 | 采用电子巡更且巡更设备正常运行，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。 | 符合得0.5分，每发现一处不符合扣0.1分，最高扣分1分 |
| 升降系统 | 9 | （1）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。 | （1）电梯运行正常，平稳无明显异响，光幕和保护触板有效；（2）底坑无积水；通风、照明系统正常；（3）五方通话功能正常，通话清晰；（4）机房干净整洁，平层标识、平层标识对照图、设施齐全、有效（应急照明、灭火器、盘车工具）；（5）电梯档案一梯一档；电梯年检合格有检测报告和电梯年检合格证；（6）维保人员及安全管理员持证上岗；（7）电梯日巡查记录、维保计划、维保记录（半月度、季度、半年度、年度）、故障登记表、维修记录齐全；（8）电梯使用标志上有应急救援电话，电梯显要位置应有应急救援电话。（9）有应急处理方案、电梯困人培训及演练记录及图片齐全。 | 总分10分，设备设施每发现一处不符合扣2分；档案资料每发现一处不符合扣0.5分；（有一处安全隐患未排除扣5分扣完为止） | 　 | 　 |
| （2）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。 |
| （3）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处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。 |
| 水景（动力） | 2 | （1）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。 | 水景系统设备设施齐全，运行正常；有警示标识，控制箱有上锁，漏电保护装置、接地有效。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分（有安全隐患未排除扣1分） | 　 | 　 |
| （2）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。 | 有定期和重大节日安全检查记录。 | 符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣分1分 |
| 发电机 | 4 | （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。 | （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。 | 符合得4分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分4分（有安全隐患未排除扣2分） | 　 | 　 |
| 变配电系统 | 3 | （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。 | （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，有相关记录；（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。 | 符合得3分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣分3分（有安全隐患未排除扣2分） | 　 | 　 |
| 备注：此表仅用为物业专家现场检查，占评定分值70%（最终评定分值=专家现场检查得分\*70%+街道办事处（镇人民政府）评定分值\*30%）。最终评定分值：90分（含）以上为一级，80-89分为二级，80分（不含）以下降级评比。 |

源城区住宅小区物业服务质量等级标准和评分标准

（街道办事处或镇人民政府）满分100分

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | **评价内容** | **规定分值** | **评分标准** | **考核评分** |
| 1 | 社区党委或小区党支部意见 | 10 | 街道办事处（镇人民政府）组织向小区党支部（社区党委）、业主委员会（临时管理委员会）或业主代表征询意见，征询人员不少于5名。参评人员根据物业服务企业日常服务情况按照满分10分分别予以评分，最终得分取平均值。 |  |
| 2 | 业主委员会（临时管理委员会）意见 | 10 | 　 |
| 3 | 业主代表意见 | 10 | 　 |
| 4 | 日常监督检查情况 | 30 | 街道办事处（镇人民政府）结合物业服务项目日常监督情况予以评分。 | 　 |
| 5 | 物业服务企业信访情况 | 20 | 街道办事处（镇人民政府）根据该项目信访情况予以评分。引发群体性事件并经核实属物业服务企业责任的，该项不得分；对日常物业投诉纠纷未及时处理的，每发生一起扣2分。 | 　 |
| 6 | 物业服务企业协调管理情况 | 20 | 物业服务企业积极配合街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委会开展物业管理工作，及时协调物业管理过程中存在的矛盾纠纷。 | 　 |
| 备注：此表仅用作街道办事处（镇人民政府）评分，占评定分值30%。 |