

ICS 03.080.99  
CCS A 12

# DB4406

佛 山 市 地 方 标 准

DB4406/T 10—2021

---

## 住宅物业服务品质分级规范

Specification for grading of residential property service quality

2021 - 12 - 28 发布

2021 - 12 - 28 实施

---

佛山市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本规定.....	2
4.1 物业服务内容构成.....	2
4.2 物业服务品质等级的表示.....	2
5 评定指标体系.....	2
5.1 体系组成.....	2
5.2 客户服务品质评定指标.....	2
5.3 房屋及设施设备管理服务品质评定指标.....	4
5.4 协助公共秩序管理服务品质评定指标.....	5
5.5 环境管理服务品质评定指标.....	6
6 评价要求.....	7
6.1 评价实施.....	7
6.2 等级判定方法.....	7
附录 A（规范性） 物业服务品质等级划分标准.....	10
附录 B（资料性） 评估检核表.....	49
参考文献.....	50

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位：佛山市房地产业协会、佛山市质量和标准化研究院、广东金发物业股份有限公司、广东国安物业经营服务有限公司、浙江颐景园物业服务有限公司佛山南海分公司、佛山市万科物业服务集团有限公司、时代邻里佛肇区域公司、佛山市南海能兴物业管理有限公司、招商局物业管理有限公司佛山分公司、中海物业管理有限公司佛山分公司、碧桂园生活服务集团股份有限公司、深圳市金地物业管理有限公司佛山分公司、保利(佛山)物业服务有限公司、雅居乐雅生活服务股份有限公司佛山分公司、佛山市南海区豪信物业管理有限公司、广州珠江城市管理服务集团股份有限公司湾一分公司、广州市启胜物业管理有限公司南海分公司、广东龙光集团物业管理有限公司佛山分公司、佛山市绿茵物业管理有限公司、佛山市汇源恒安物业管理有限公司、佛山市谦和物业管理有限公司、佛山市人一物业经营管理有限公司、佛山市世纪东方物业经营管理有限公司、广东铂美物业服务股份有限公司、佛山市新城物业发展有限公司、佛山市佛奥物业服务有限公司、上海永升物业管理有限公司佛山分公司、深圳华强物业管理有限公司佛山分公司、广东宏德科技物业有限公司佛山分公司、佛山市顺德区浩瀚物业管理有限公司、苏州安邦物业服务股份有限公司佛山分公司、佛山市顺德区登图物业管理有限公司、佛山市顺德区宏展物业管理有限公司、广东中奥物业管理有限公司、佛山悦高物业管理有限公司、佛山市鼎盛物业管理有限公司。

本文件主要起草人：江飞、周倩、范成彬、钟照华、钟佃洲、廖飞强、周卫国、欧阳伟婷、李恩、程家森、车涛、曾志俊、黄勇、林美玉、范佛光、陈志宏、陈志荣、刘锦林、程心苑。

# 住宅物业服务品质分级规范

## 1 范围

本文件规定了住宅物业服务品质的术语和定义、基本规定、评定指标体系和评价要求。  
本文件适用于住宅物业日常管理服务品质的分级评定。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**住宅物业** residential property

以居住使用为主要功能的物业。

### 3.2

**物业服务品质** property service quality

物业服务经营管理单位为物业管理项目配置的服务内容、提供服务的质量以及服务管理能力水平的综合表现。

### 3.3

**客户服务** customer service

为响应和满足业主、物业使用人、社区的需求而开展的一系列活动，可包括入住、迁出、装饰装修和特约服务等事项手续办理，接待管理，投诉处理，违规处理，档案管理，信息管理，满意度（率）调查，沟通管理、物业服务费收取以及基层社会治理工作等内容。

### 3.4

**房屋及设施设备管理** management of housing and facilities

通过一系列的技术、经济和组织措施，对物业寿命周期内房屋及设施设备进行的综合管理活动。

### 3.5

**协助公共秩序管理** assistance in public order management

为保持和维护物业管理区域内公共秩序而开展的综合管理活动，可包括公共安全防范管理、消防管理、停车管理等内容。

### 3.6

**环境管理** property environmental management

为保障和保持物业管理区域内环境卫生、绿化而开展的综合管理活动，可包括保洁管理、垃圾管理、消杀管理和绿化管理等内容。

### 3.7

**否决项** item veto

存在较大安全隐患或直接导致服务品质发生严重缺陷的因素为否决项，如消防系统、发电机、电梯系统等核心设施设备存在重大故障的情况。

### 3.8

#### 关键项 key item

对服务品质等级有显著影响的因素为关键项。

### 3.9

#### 一般项 general item

除否决项和关键项以外的因素为一般项。

## 4 基本规定

### 4.1 物业服务内容构成

住宅物业日常管理阶段的服务内容可细分为以下4个类别，包括：

- a) 客户服务；
- b) 房屋及设施设备管理；
- c) 协助公共秩序管理；
- d) 环境管理。

### 4.2 物业服务品质等级的表示

4.2.1 客户服务、房屋及设施设备管理、协助公共秩序管理、环境管理各分项的服务品质评定结果以级别表示，其中：五级为最低标准，一级为最高标准，每一级高于或包含低一级的要求。

4.2.2 住宅物业总体服务品质从低到高分别以 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级标识，级别越高，表示物业服务企业在客户服务、房屋及设施设备管理、协助公共秩序管理、环境管理的综合表现越佳。

## 5 评定指标体系

### 5.1 体系组成

住宅物业服务品质评定指标体系由住宅物业日常管理阶段的 4 个类别服务内容的对应的服务品质指标构成，即客户服务品质评定指标、房屋及设施设备管理服务品质评定指标、协助公共秩序管理服务品质评定指标和环境管理对应服务品质评定指标。每个单项指标按属性划分为基本要求项目和分级项目。各等级的基本要求项目指标值或要求均相同。分级项目由一个或多个等级划分指标值或要求组成。

### 5.2 客户服务品质评定指标

客户服务品质评定指标按表1的规定。

表 1 客户服务品质评定指标

分类	序号	评定项目	说明
基本要求	1	人员配置要求	对物业管理项目是否配备物业服务项目负责人的达标判定
	2	从业人员持证上岗	对按国家规范要求履行从业人员持证上岗的情况的达标判定
	3	信用信息档案	对信用信息档案建立的达标判定

表1 客户服务品质评定指标（续）

分类	序号	评定项目	说明	
基本要求	4	住用户档案	对住用户档案建立的达标判定	
	5	制度建设	对管理制度的全面成套、科学完整程度的达标判定	
	6	客户服务场所公示内容	对客户服务场所公示信息完整程度的达标判定	
	7	服务收费	对物业服务收费关键信息，如服务标价、公摊费用、年度审计报告、共有部位及共用设施经营收支公开的规范性程度的达标判定	
	8	公共收益	对公共收益公开的规范性程度的达标判定	
	9	装修管理	对装修垃圾清运、违建处理记录、装修管理制度建立、档案和公开信息的规范性的达标判定	
	10	业主满意度（率）调查	对征集业主满意度（率）和物业服务意见并整改公示的规范性的达标判定	
	11	服务质量自查	对服务质量检查和安全检查完成程度的达标判定	
	12	有资质要求的专项服务委托管理	对专项委托服务，至少包括电梯、消防、专变电房、压力容器等管理的规范性和完成程度的达标判定	
	13	专项维修资金	对专项维修资金管理的规范性及档案管理水平的达标判定	
	14	报事的响应时间	对业主报修响应有效性、及时性的达标判定	
	15	投保管理	对物业共用资产管理及投保的服务的达标判定	
	分级项目	16	服务工作记录	对服务工作记录的达标判定
		17	档案建设及管理	对档案建设及管理的规范性的达标判定
		18	业主满意度（率）	对业主满意度（率）测评结果的评价
19		客户服务场所	设备设施配置	对客户服务场所的配置的达标判定
20			服务时间	对客户服务场所提供服务的时长的达标判定
21		客户沟通和客户关系管理	重要服务事项	对重要物业服务事项和告知方式的达标判定
22			主要负责人接待日	对主要负责人公开接待业主或相关方，听取意见和反馈的频次的达标判定
23			报修和客户回访	对报修后对客户进行回访的客户回访率的达标判定
24			客诉处理	对客户投诉回复时限和回访率的达标判定
25		社区文化活动	对开展社区文化活动的频次的达标判定	
26		公共信息标识系统和宣传管理	对公共信息栏公益宣传和信息更新的达标判定	
27		装修管理	装修现场巡查记录	对巡查装修违规行为工作有效性的达标判定。
28			装修申报登记	对提供装修业务办理服务的规范性的达标判定
29		配合开展“党建引领进小区”等社区活动	对配合开展“党建引领进小区”等社区活动的达标判定	
30		配合行政主管部门“智慧物业”创建工作	对配合开展行政主管部门“智慧物业”创建工作的达标判定	

## 5.3 房屋及设施设备管理服务品质评定指标

房屋及设备设施管理服务品质评定指标按表2的规定。

表2 房屋及设施设备管理服务品质评定指标

分类	序号	评定项目	说明	
基本要求	1	重大设施设备	对重要设施设备完好性的达标判定	
	2	建筑、结构及防雷	对房屋建筑结构及防雷的达标判定	
	3	房屋及其共用设施设备档案资料	对房屋及其共用设施设备档案资料的达标判定	
	4	共有设备房规范	对共有设备房规范的达标判定	
	5	给排水	对给排水系统的有效性的达标判定	
	6	供配电	对相关的供配电的有效性能, 巡查、维护工作的达标判定	
	7	垂直电梯	对相关的垂直电梯巡查、维护工作的有效性的达标判定	
	8	消防系统	对相关的消防系统巡查、维护工作的有效性的达标判定	
	9	智能化系统	对相关的智能化系统巡查、维护工作的有效性的达标判定	
	10	应急发电机	对应急发电机试运行的达标判定	
分级项目	11	急修响应时间	对急修响应时间的达标判定	
	12	房屋结构及共有部位完好率	对相关的房屋结构及共有部位完好率的达标判定	
	13	通风系统	电梯轿厢通风风口	对电梯轿厢空调及风口巡查频次的达标判定
	14		电梯轿厢通风设备维保	对电梯轿厢空调及通风设备清洗频次的达标判定
	15	给水系统	供水设备	对给水系统(至少包括供水设备、水泵)的巡查、养护频次的达标判定
	16		水泵	
	17	排水系统	化粪池	对排水系统(至少包括污水泵、化粪池、室外沟渠、窨井、水景)的检查频次的达标判定
	18		排污和排水主管	对排水系统畅通情况检查频次的达标判定
	19	供配电系统	公共照明	对楼内照明一般修复时长的达标判定
	20		低压配电柜	对低压配电柜每日巡视次数的达标判定
	21		低压配电箱	对低压配电箱巡视频次的达标判定
	22		应急发电机	对应急发电机检查频次的达标判定
	23	智能化系统	报警控制管理主机	对报警控制管理主机检查频次的达标判定
	24		对讲门口机	对对讲门口机检查频次的达标判定
	25		网络控制箱	对网络控制箱检查频次的达标判定
	26		红外对射探测器	对红外对射探测器检查频次的达标判定
	27		图像采集设备系统	对图像采集设备检查频次的达标判定
	28		摄像机	对摄像机检查频次的达标判定
29	解码器		对解码器检查频次的达标判定	
30	云台		对云台检查频次的达标判定	



表2 房屋及设施设备管理服务品质评定指标（续）

分类	序号	评定项目		说明
分级项目	31	智能化系统	电磁锁门锁	对电磁锁门锁检查频次的达标判定
	32		出门按钮	对出门按钮检查频次的达标判定
	33		停车场管理系统	对停车场管理系统检查频次的达标判定
	34	垂直电梯	电梯巡检	对电梯巡检巡查频次的达标判定
	35	消防系统	室内、外消火栓	对室内、外消火栓检查频次的达标判定
	36	主要设施设备房巡查	生活水泵房	对生活水泵房巡查频次的达标判定
	37		低压配电房	对低压配电房巡查频次的达标判定
	38		应急发电机房	对应急发电机房巡查频次的达标判定
	39		消防水泵房	对消防水泵房巡查频次的达标判定
	40		层间电房	对层间电房巡查频次的达标判定
	41		电表间	对电表间巡查频次的达标判定
	42		高位消防水池/箱间	对高位消防水池/箱间巡查频次的达标判定
	43		电梯机房	对电梯机房巡查频次的达标判定

#### 5.4 协助公共秩序管理服务品质评定指标

协助公共秩序管理服务品质评定指标按表3的规定。

表3 协助公共秩序管理服务品质评定指标

分类	序号	评定项目	说明
基本要求	1	秩序维护队伍档案	对人员身份资料、无犯罪记录管理规范性的达标判定
	2	建立公共秩序维护相关制度	对公共秩序维护制度建立和对外公示规范性的达标判定，包括但不限于工作相关流程、标准、制度、应急预案
	3	主出入口管理	对出入口值班、穿着制服、收费行为的规范性的达标判定
	4	停车场管理	对停车场安全和通行管理的达标判定
	5	物业服务标志	对物业服务标志和装置的达标判定
	6	电动自行车管理	对电动自行车管理的达标判定
	7	配合养犬管理条例实施	对配合主管部门进行犬只管理的达标判定
	8	消防控制室管理	对消防控制室管理规范性的达标判定
	9	消防安全管理	对消防安全管理规范性的达标判定
	10	火警报警设备检查	对火灾报警控制器、联动控制设备检查的有效性的达标判定
	11	防火分隔设施	对防火门的启闭功能有效性检查频次的达标判定
	12	应急照明、疏散指示灯	对切断正常供电、照度和供电时间的测试频次的达标判定
	13	灭火器	对灭火器巡查频次的达标判定
	14	室内外消火栓	对室内外消火栓巡查频次的达标判定
	15	安全疏散通道管理	对保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通以及防火防烟分区、防火间距有效性巡查工作的达标判定

表3 协助公共秩序管理服务品质评定指标（续）

分类	序号	评定项目		说明
基本要求	16	监控中心数据		对监控中心数据管理有效性的达标判定
分级项目	17	应急疏散演练		对演练频次的达标判定
	18	秩序维护人员培训学时		对组织全面理论及实操培训的达标判定
	19	协助公共秩序管理的装备配置		对讲机、必要办公配置（保安亭、办公桌等）、消防设施、器材、防暴设施的配置的达标判定
	20	次出入口开放时间		对出入口开放时间管理有效性的达标判定
	21	巡逻计划		对建立巡逻制度，巡更点（巡逻签到点）分布、巡逻路线的有效性的达标判定
	22	突发事件处理		对突发事件处理机制和响应时间的达标判定
	23	停车管理	机动车管理	对机动车管理规范性的达标判定
	24		非机动车管理	对非机动车管理规范性的达标判定
	25		出入管理	对外来车辆、人员出入和大宗物品管理的达标判定
	26	消防管理	消防应急物资	对配置消防应急物资有效性的达标判定
	27		室外消火栓养护	对室外消火栓巡查与翻新的达标判定
	28		消防安全宣教	对住户、租户、员工参与的消防演练次数的达标判定

### 5.5 环境管理服务品质评定指标

环境管理服务品质评定指标按表4的规定。

表4 环境管理服务品质评定指标

分类	序号	评定项目		说明
基本要求	1	环卫设备		对设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站的达标判定
	2	清洁卫生责任制		对清洁卫生责任制度设立的达标判定
	3	共有部位保洁		对公共部位整洁、管理有序的达标判定
	4	路面规范		对道路的规范性进行达标判定
	5	小区指引		对小区内指引的达标判定
	6	生活垃圾分类		对生活垃圾分类的达标判定
	7	地被和花坛植物		对绿化植物养护的达标判定
	8	病虫害防治常规预防		对植物病虫害防治预防频次及管理有效性的达标判定
	9	有害生物预防和控制		对有害生物防治控制的管理有效性的达标判定，包括环境防治、投药、防疫等
	10	绿化养护规范与内容		对绿化养护规范与内容的达标判定
分级项目	11	绿化养护	乔木、灌木、绿篱和色块	对乔木、灌木、绿篱和色块成活率的达标判定
	12		草坪	对草坪养护效果的达标判定
	13	绿化养护内容		对绿化养护频次和工作检查频次的达标判定

表 4 环境管理服务品质评定指标(续)

分类	序号	评定项目		说明
分级项目	14	生活垃圾处理		对生活垃圾处理的达标判定
	15	共有部位保洁	楼内（大堂、一层候梯厅）	对楼内（大堂、一层候梯厅）清扫（清拖）频次的达标判定
	16		地面	对地面清扫（清拖）频次的达标判定
	17		设施设备	对擦拭信报箱、大堂玻璃频次的达标判定
	18		楼内（楼道、楼梯）	对楼内（楼道、楼梯）清扫、清拖地面频次的达标判定
	19		共用设施（楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等）	对共用设施（楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等）擦拭频次的达标判定
	20		灯具养护	对灯具除尘频次、巡视保洁频次的达标判定
	21		电梯轿厢重点部位清洁	对电梯轿厢门、面板和地面清洁频次及不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢、石材装饰的电梯轿厢养护频次的达标判定
	22		巡视保洁	对每日巡视保洁频次的达标判定
	23		天台、屋面	对天台、屋面清扫频次及天台、内天井巡查保洁频次的达标判定
	24		楼外道路及设施	对楼外道路及设施保洁频次的达标判定
	25		水景	对水景清洁频次的达标判定
	26		水池池底清洁	对水池池底清洁频次的达标判定
	27		工作检查和记录	对工作检查的质量和记录检查频次的达标判定
	28		有害生物预防和控制	

## 6 评价要求

### 6.1 评价实施

#### 6.1.1 自评

物业服务企业可依据本文件对物业服务品质定期开展自我评价，自我评价结果不作为最终评定结果。

#### 6.1.2 第三方评价

由行业主管部门或业主委托行业协会、第三方专业机构组织评价，选聘具有专业能力的专家开展现场评估。评估专家采取测量、过程再现或查看服务过程实施痕迹，如各种工作记录、工作报告，对照本文件附录A进行判定。

### 6.2 等级判定方法

#### 6.2.1 确定检查项目

6.2.1.1 根据对住宅服务品质影响的重要程度，检查项目分为：

- a) 否决项：为评级的先决条件，用符号“★”表示；
- b) 关键项：为评级的必检项，用符号“▲”表示；
- c) 一般项：为评级的可抽查项，用符号“○”表示。

6.2.1.2 第三方评估机构应根据检查项目的重要程度，综合委托评估方的需求、物业管理项目涵盖的面积大小、建筑结构特点等因素合理选择检查项目。一般情况下，一般项的抽查项目不少于本文件规定的一般项项目总数的60%。

6.2.1.3 若第三方评价过程中发现存在否决项，则中止检查，对该项目不予评级，必要时向行政主管部门说明情况。

6.2.1.4 第三方评估机构应合理分配专家评估的任务，制作评估检核表（样式见附录B），并经委托方、专家组一致同意后使用。

6.2.1.5 专家应按检查项目如实记录评估过程的发现、判定结果和说明。

## 6.2.2 判定结果表示

### 6.2.2.1 单项判定结果

分为符合、不符合及不适用三种情形。专家评估过程应评估检核表上填写单项判定结果，不符合和不适用应说明具体原因。

### 6.2.2.2 分项判定结果

按以下方法分别给出客户服务、房屋及设施设备管理、协助公共秩序管理和环境管理的品质等级：

- a) 达标：对照目标等级的指标要求，发现的关键项存在3项及以下不符合项且一般项达标率 $\geq 70\%$ ，则相应判定为达到该等级，记录为“达标”；
- b) 不达标：对照目标等级的指标要求，发现不符合的关键项存在4项及以上或一般项达标率 $< 70\%$ ，则相应判定为未达到该等级，记录为“不达标”；
- c) 当次检查发现的不符合项目，应列入下次检查必查项目；
- d) 一般项达标率按公式（1）计算。

$$P = \frac{m}{T - n} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(1)$$

式中：

- $P$ ——一般项达标率，单位为%；
- $T$ ——检查的一般项目总数，单位为个；
- $m$ ——检查的一般项目达标数，单位为个；
- $n$ ——合理缺项的一般项目数，单位为个，没有时为0。

### 6.2.2.3 综合结果

按以下方法综合判定住宅物业服务品质等级：

- a) 客户服务、房屋及设施设备管理、协助公共秩序管理和环境管理四个子类的得分，按一级得100分，二级得80分，三级得60分，四级得40分，五级得20分计分。对应权重系数按表5的规定。

表 5 住宅物业服务品质评估权重

序号	分项	权重系数
1	客户服务	0.21
2	房屋及设施设备管理	0.27
3	协助公共秩序管理	0.28
4	环境管理	0.24

b) 住宅物业服务品质总得分按公式 (2) 换算。

$$Z = \sum_{i=1}^4 S_i \times W_i \quad \dots\dots\dots(2)$$

式中：

Z——总得分；

S——分项得分；

W——权重系数。

c) 按表 6 判定条件确定相应的服务品质等级。

表 6 住宅物业服务品质评估分等判定条件

序号	判定条件	等级
1	95 分 ≤ 总得分，且无否决项	AAAAA 级
2	90 分 ≤ 总得分 < 95 分，且无否决项	AAAA 级
3	80 分 ≤ 总得分 < 90 分，且无否决项	AAA 级
4	70 分 ≤ 总得分 < 80 分，且无否决项	AA 级
5	40 分 ≤ 总得分 < 70 分，且无否决项	A 级
6	总得分 < 40 分或有否决项	未评级

附 录 A  
(规范性)  
物业服务品质等级划分标准

## A.1 客户服务的服务品质等级划分

客户服务的服务品质等级划分评定项目见表 A.1。

表 A.1 客户服务的服务品质等级划分

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.1.1 基本要求项目							
<b>关键项</b>							
a.1.1.1	<b>人员配置要求</b>						
a.1.1.1.1	项目建面 10 万平方米以上，须配备专职项目负责人	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.2	<b>从业人员持证上岗</b>						
a.1.1.2.1	从业人员按照相关规定取得职业资格证书	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.3	<b>信用信息档案</b>						
a.1.1.3.1	按行政主管部门要求申报建立信用信息档案、申领营业执照、申报在管项目、申报人员情况	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.4	<b>住用户档案</b>						
a.1.1.4.1	住户专有部分权属清册、共有部分权属清册、配套设施权属清册齐备	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.5	<b>制度建设</b>						
a.1.1.5.1	建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、装饰装修管理、值班管理、财务管理、收费管理、员工培训与考核、岗位职责等管理制度	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.6	<b>客户服务场所公示内容</b>						
a.1.1.6.1	公示物业服务企业营业执照、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.1 客户服务的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.1.1.6.2	提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准和收费标准	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.6.3	在显著位置公示服务时间及 24 小时服务电话	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.6.4	根据行政主管部门要求设置“小区重要信息公示监督栏”，设置的位置、公示内容格式、内容更新频率等按行业规范设置并更新	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.7	<b>服务收费</b>						
a.1.1.7.1	物业服务收费明码标价，按合同约定公摊频次每次公摊收费前先行公布，合同没有约定公摊频次的至少每季度公布一次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.8	<b>公共收益</b>						
a.1.1.8.1	依据法律法规和合同约定对共用部位和共用设施经营的，按合同约定频次进行公布，合同没有约定或合同约定频次不足每季度公布一次的，每季度结束之日起十五日内，在物业管理区域的显著位置和信息化系统将公共收益账户的收支情况连同开支的发票等会计资料公告十日以上，公布的数据必须年度连贯，列明上期余额和本期结余等关键数据	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.9	<b>装修管理</b>						
a.1.1.9.1	建立装饰装修管理档案	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.9.2	受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.9.3	在装修巡查时应将现场情况做详细记录，发现问题及时与装修负责人沟通要求其整改，如屡次不改或巡查中发现拆承重结构等重大问题应及时劝阻和制止，劝阻和制止不听的应及时向政府主管部门报告	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.9.4	业主或房屋使用人委托物业企业清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，物业企业采取围挡、遮盖措施，及时清运	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.9.5	业主或房屋使用人自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，及时清运	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.1 客户服务的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.1.1.9.6	建立违建档案，做到违建户一户一档	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.9.7	对违建违章装修有书面制止，处理过程记录和上报行政主管部门的记录存档	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.10	<b>业主满意度（率）调查</b>						
a.1.1.10.1	按行政部门要求标准，每年最少公开征集1次业主满意度和物业服务意见，并公示征询结果、整改计划和处理完成情况	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.11	<b>服务质量自查</b>						
a.1.1.11.1	每月组织1次项目服务质量自查，重要节假日前组织安全检查	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.12	<b>有资质要求的专项服务委托管理</b>						
a.1.1.12.1	电梯、消防、专变电房、压力容器等须专项委托的，按规定必须具备相应资质、许可或人员上岗资质的，应要求受托方将相关有效证照复印件存委托方备查	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.12.2	专项委托管理建立质量监督管理制度，定期考核，将委托方确认的工作考核评定存查	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.13	<b>专项维修资金</b>						
a.1.1.13.1	专项维修资金使用合规，接受业主查询、监督；动用专项维修资金的项目，应建立专属档案，必须将相关方案公示、表决资料、审批资料、施工单位资料、验收资料和施工图片等建档存查	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.14	<b>报事的响应时间</b>						
a.1.1.14.1	工作时间内，业主报事应在30分钟内响应，除水、电急修项目外，其它报修按双方约定时间到达现场	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.1.1.15	<b>投保管理</b>						
a.1.1.15.1	按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险或相关保险	符合	▲	▲	▲	▲	▲



表 A.1 客户服务的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.1.2 分级项目							
关键项							
a.1.2.1	<b>服务工作记录</b>						
a.1.2.1.1	1)建立巡视、检查、运行、维修养护等的物业服务工作记录	完全符合	▲	▲	▲		
	2)记录清晰、完整、准确	符合第1)条				▲	▲
a.1.2.2	<b>档案建设及管理</b>						
a.1.2.2.1	1)建立物业管理档案(按“基础管理”“房屋管理与维护”“共用设施设备管理”“保安、消防和车辆管理”“环境卫生管理”“绿化管理”“社区活动”和“管理效益”八大类别设置)	完全符合	▲	▲	▲		
	2)配备档案资料管理员						
	3)档案管理应遵守有关保密规定,不得外泄业主资料						
	4)应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等	符合1)2) 3)4)条				▲	
	5)项目建面10万平方米以上项目须配有独立的档案资料室,10万平方米以下的项目可不设档案资料室,但应设有可上锁的档案柜	符合1)2)3)条					▲
a.1.2.3	<b>业主满意度(率)</b>						
a.1.2.3.1	按照行业主管部门规定的测评方法进行业主满意度(率)调查,达到相应指标	≥85%	▲				
		≥80%		▲			
		≥75%			▲		
		≥70%				▲	▲
一般项							
a.1.2.4	<b>客户服务场所</b>						

表 A.1 客户服务的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准					
			一级	二级	三级	四级	五级	
a.1.2.4.1	<b>设备设施配置</b>							
a.1.2.4.1.1	1)设置专用的客户服务场所,有明显标志、固定的通讯联络方式,配置办公家具和电话	完全符合	○	○	○			
	2)增设复印机、电脑、打印机、网络等办公设备	符合第1)条				○	○	
a.1.2.4.2	<b>服务时间</b>							
a.1.2.4.2.1	1)客户服务场所工作人员通过现场办公或线上方式(微信、QQ)提供业务范围的服务,24小时内响应客户诉求、节假日安排客户服务场所值班人员	符合第1)条	○	○				
	2)客户服务场所工作日服务时长不少于8小时,其他时间设置值班人员	符合第2)条			○	○		
	3)工作时间有值班人员	符合第3)条					○	
a.1.2.5	<b>客户沟通和客户关系管理</b>							
a.1.2.5.1	<b>重要服务事项</b>							
a.1.2.5.1.1	1)涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知,履行告知义务	完全符合	○	○	○			
	2)收到市政停水停电停燃气等信息应及时告知业主							
	3)通过微信群等方式及时告知业主	符合1)2)条				○	○	
a.1.2.5.2	<b>主要负责人接待日</b>							
a.1.2.5.2.1	项目负责人公开接待业主或相关方,听取意见和反馈的频次	1次/月	○					
		1次/季度		○	○			
		1次/年				○	○	
a.1.2.5.3	<b>报修和客户回访</b>							
a.1.2.5.3.1	对客户投诉进行回访,报修回访率	>90%	○					
		>80%		○	○			
		>70%				○	○	

表 A.1 客户服务的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准					
			一级	二级	三级	四级	五级	
a.1.2.5.4	<b>客诉处理</b>							
a.1.2.5.4.1	业主或使用人提出的意见、建议、投诉回复处理意见或跟进情况的时限	≤4 小时	○					
		≤8 小时		○				
		≤18 小时			○			
		≤24 小时				○		
		≤48 小时						○
a.1.2.6	<b>社区文化活动</b>							
a.1.2.6.1	中秋、国庆、春节等法定节日对社区进行美化装饰，且每年按照合同约定组织社区文化活动频次	3 次	○					
		2 次		○				
		1 次			○	○	○	
a.1.2.7	<b>公共信息标识系统和宣传管理</b>							
a.1.2.7.1	1)设置公共信息栏，配合相关部门进行公益性宣传	完全符合	○	○				
	2)公告栏宣传通知及时更新	符合第2)条			○	○	○	
a.1.2.8	<b>装修管理</b>							
a.1.2.8.1	<b>装修现场巡查记录</b>							
a.1.2.8.1.1	装饰装修单元施工期间现场巡查频次	1 次/日	○	○				
		1 次/2 日			○	○		
		1 次/周						○
a.1.2.8.2	<b>装修申报登记</b>							
a.1.2.8.2.1	1)装修申报登记七个工作日内批复	符合第1)条	○	○				
	2)装修申报登记十个工作日内批复	符合第2)条			○	○	○	
a.1.2.9	<b>配合开展“党建引领进小区”等社区活动</b>							

表 A.1 客户服务的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.1.2.9.1	1)提供场地、人员配合政府主管部门、居委会开展社区活动，建立专门的证明材料记录档案	完全符合	○	○			
	2)张贴公益宣传画，积极配合政府主管部门、居委会进行公益宣传	符合第2)条			○	○	○
a.1.2.10	<b>配合行政主管部门“智慧物业”创建工作</b>						
a.1.2.10.1	1)在主出入口等显著位置悬挂“智慧物业”宣传牌	完全符合	○	○			
	2)在楼栋电梯轿厢或楼梯口张贴“智慧物业”宣传资料	符合第1)条			○	○	○

## A.2 房屋及设施设备管理的服务品质等级划分

房屋及设施设备管理的服务品质等级划分评定项目见表 A.2。

表 A.2 房屋及设施设备管理的服务品质等级划分

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.2.1 基本要求项目							
否决项							
a.2.1.1	<b>重大设施设备</b>						
a.2.1.1.1	电梯设备完好，无重大故障	符合	★	★	★	★	★
a.2.1.1.2	消防系统完好，无重大故障	符合	★	★	★	★	★
a.2.1.1.3	应急发电机完好，无重大故障	符合	★	★	★	★	★
关键项							
a.2.1.2	<b>建筑、结构及防雷</b>						
a.2.1.2.1	共有部位完好，巡视梁、板、柱等结构构件的记录，外观出现变形、开裂等现象时，应向全体业主报告，紧急处理或启用住宅维修资金修缮	1次/季度	▲	▲	▲	▲	▲
a.2.1.2.2	外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨水罩、空调室外机支撑构件等情况的巡视记录和向全体业主或专有部分业主报告	1次/月	▲	▲	▲	▲	▲
a.2.1.2.3	屋面防水和雨水管的检查频次	每年汛期前和强降雨后检查	▲	▲	▲	▲	▲
a.2.1.2.4	防雷装置、接地装置的检查频次	1次/年	▲	▲	▲	▲	▲
a.2.1.3	<b>房屋及其共用设施设备档案资料</b>						
a.2.1.3.1	房屋总平面图、地下管网图、共有设施、设备设计安装图纸、维修记录、保养记录齐备	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.2 房屋及设施设备管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准					
			一级	二级	三级	四级	五级	
a. 2. 1. 4	<b>共有设备房规范</b>							
a. 2. 1. 4. 1	设备房门须上锁，钥匙妥善保管	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 4. 2	设备房房门应设置挡鼠板，高度不低于 50CM，与门同宽	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 4. 3	设备房墙身应悬挂应急灯，悬挂高度应不低于 2.2 米，设备房高度低于 2.2 米的应设置在最高处，应急照明时间不少于 30 分钟	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 4. 4	在设备房门口附近方便取用的位置设置灭火器，在灭火器箱或悬挂在墙上灭火器的上方墙面张贴统一规格的名称标识；灭火器应配置灭火器“定期检验卡”和“设备卡”	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 4. 5	设备房应张贴“设备房责任人”卡，内容包括设备房名称、责任人姓名、工号、联系电话	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 4. 6	设备房应在墙身明显处悬挂“规章制度”“应急预案”和“操作流程”	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 4. 7	设备房应在靠门附近墙身悬挂“运行记录”和“外来人员出入登记记录”	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 4. 8	公区及设备房空调设定温度适合或通风设施运行正常，风口无松动，无尘，尘网保持干净	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 5	<b>给排水</b>							
a. 2. 1. 5. 1	设有生活水箱/水池的二次供水生活水箱/水池按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准；设置的生活水箱消毒器运行正常	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.2 房屋及设施设备管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 1. 5. 2	检查水泵运行、润滑情况和及时补充或更换润滑剂的频次	1 次/季度	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 5. 3	给排水管道、阀门等设施保持不生锈、不掉漆，对生锈的需进行除锈处理，对掉漆的需进行补漆处理	1 次/年	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 5. 4	二次供水生活水箱/水池人孔盖板应保持完好并上锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装防蚊虫网并保持完好；水箱水位尺标识出最高、最低水位	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 5. 5	每年汛期前对雨、污水井渠、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通，每季度对主要排水口、管井进行检查	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 5. 6	排污泵手动启动测试，设备运行正常	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 5. 7	视检查情况安排清掏化粪池	≥1 次/年	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 5. 8	检查水景内电器设施防漏电功能的频次	1 次/周	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 6	<b>供配电</b>						
a. 2. 1. 6. 1	公共照明复杂故障 12 小时内响应	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 6. 2	应急照明发生故障，即时修复	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 6. 3	低压配电柜每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 2 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；绝缘鞋和绝缘手套等绝缘工具在有效检验期内	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.2 房屋及设施设备管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 1. 6. 4	低压配电箱每半年养护 1 次, 内容包括紧固、检测、清扫、除尘; 每半年测试 1 次双路互投开关	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 6. 5	无功补偿柜每年维保 1 次, 柜内整洁, 回路熔断器、回路接触器、热继电器、压力表、三相电流表、接地正常, 电容器无漏油	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 6. 6	控制柜每月 1 次定期进行保养, 养护内容包括紧固、检测、调试、清扫、除尘	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 6. 7	应急发电机每班巡视 1 次充电机和蓄电池	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7	<b>垂直电梯</b>						
a. 2. 1. 7. 1	电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内, 应向相关行政主管部门办理使用登记, 登记标志应置于或附着于电梯的显著位置	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 2	电梯每半月保养 1 次, 日常维护保养和定期检查中发现问题应及时排除	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 3	电梯机房至少每天巡查 1 次, 记录完善	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 4	电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每半月进行 1 次校验、检修	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 5	应与有资质的电梯公司、维保单位签订电梯维保合同, 约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任	符合	▲	▲	▲	▲	▲



表 A.2 房屋及设施设备管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 1. 7. 6	对电梯专项服务企业的维修保养工作进行监督，电梯维保作业现场保护措施规范，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 7	配备电梯安全管理人员，定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 8	制定电梯应急救援预案并定期演练	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 9	发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，重大事件及时向相关行政主管部门报告	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 10	电梯轿厢空调设定温度适合或通风设施运行正常，风口无松动，无尘，尘网保持干净	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 7. 11	电梯出现故障时，物业服务人员及时到达现场处理，专业维修人员应在规定时间内到达现场处理	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8	<b>消防系统</b>						
a. 2. 1. 8. 1	火灾自动报警控制器、联动控制设备等每班检查 1 次，每月保养 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 2	火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置、消防电话等每月检查 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 3	应急消防广播系统每月检查 1 次，每季度保养 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 4	防火分隔设施每月检查 1 次，每季度保养 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.2 房屋及设施设备管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 1. 8. 5	防排烟系统, 每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能, 核对风速	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 6	防排烟系统, 每年养护 2 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 7	消防泵每月盘车点动 1 次, 每季度检查 1 次润滑情况	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 8	每年养护 1 次室内、外消火栓	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 9	每季度检查垂直电梯迫降功能, 每年检查消防电梯返回首层基站功能	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 10	气体灭火系统功能正常, 储气瓶、驱动气瓶及启动气瓶压力正常	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 8. 11	室内外消火栓箱应配置“定期检验卡”和“设备卡”	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 9	<b>智能化系统</b>						
a. 2. 1. 9. 1	出入口设备(道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等)设备整洁干净、无破损、漆面光亮、安装牢固、功能正常、各线路接触良好、缆线捆扎整齐、设备档案资料、标识齐全	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 9. 2	报警控制管理主机、对讲门口机功能正常, 每年全面检查 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 9. 3	网络控制箱功能正常, 每年全面检查 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 9. 4	红外对射探测器功能正常, 每年全面检查 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.2 房屋及设施设备管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 1. 9. 5	图像采集设备系统功能正常，每年全面检查 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 9. 6	摄像机图像清晰，防护罩每年全面检查 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 9. 7	解码器功能正常，每年全面检查 1 次	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 9. 8	云台转动功能正常	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 1. 10	<b>应急发电机</b>						
a. 2. 1. 10. 1	应急发电机每次空载试运行供电频率达到 50Hz、电压满足要求，保证运行正常以应急供电；每月试运行频次；发电机储油量应不少于储油罐/箱的一半	2 次/月	▲	▲	▲	▲	▲
a. 2. 2 分级要求							
<b>关键项</b>							
a. 2. 2. 1	<b>急修响应时间</b>						
a. 2. 2. 1. 1	水、电、煤气急修响应时间	<15 分钟	▲	▲			
		<30 分钟			▲	▲	
		<60 分钟					▲
<b>一般项</b>							
a. 2. 2. 2	<b>房屋结构及共有部位完好率</b>						
a. 2. 2. 2. 1	共有部位完好率	≥98%	○				
		≥95%		○			
		≥90%			○		

表 A.2 房屋及设施设备管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 2. 2. 1	共有部位完好率	≥85%				○	○
a. 2. 2. 2. 2	健身设施检查保养频次	1次/半月	○	○			
		1次/月			○	○	○
a. 2. 2. 2. 3	游泳池及附属设施闲置期间检查保养频次	1次/半月	○	○			
		1次/月			○	○	○
a. 2. 2. 3	<b>通风系统</b>						
a. 2. 2. 3. 1	<b>电梯轿厢通风风口</b>						
a. 2. 2. 3. 1. 1	每天巡查次数	2次/天	○	○			
		1次/天			○	○	○
a. 2. 2. 3. 2	<b>电梯轿厢通风设备维保</b>						
a. 2. 2. 3. 2. 1	运行季检查清洗的频次	1次/月	○	○			
		1次/两月			○		
		1次/季度				○	○
a. 2. 2. 4	<b>给水系统</b>						
a. 2. 2. 4. 1	<b>供水设备</b>						
a. 2. 2. 4. 1. 1	每日巡视水箱间、水泵房，检查设备运行状况的次数	2次/天	○	○			
		1次/天			○	○	○
a. 2. 2. 4. 2	<b>水泵</b>						
a. 2. 2. 4. 2. 1	切换备用水泵的频次	1次/半月	○	○			
		1次/月			○	○	○

表 A.2 房屋及设施设备管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 2. 5	<b>排水系统</b>						
a. 2. 2. 5. 1	<b>化粪池</b>						
a. 2. 2. 5. 1. 1	检查化粪池的频次	1次/季度	○				
		1次/半年		○	○		
		1次/年				○	○
a. 2. 2. 5. 2	<b>排污和排水主管</b>						
a. 2. 2. 5. 2. 1	打开检查口或敲打管身检查管道去水是否畅通	1次/两月	○				
		1次/季度		○	○		
		1次/半年				○	○
a. 2. 2. 5. 2. 2	重点对在装修单元的排水主管检查是否有泥沙杂物堵塞	1次/月	○	○			
		1次/两月			○	○	○
a. 2. 2. 6	<b>供配电系统</b>						
a. 2. 2. 6. 1	<b>公共照明</b>						
a. 2. 2. 6. 1. 1	楼内照明一般故障修复时长	8小时内	○				
		10小时内		○			
		12小时内			○		
		24小时内				○	○
a. 2. 2. 6. 2	<b>低压配电柜</b>						
a. 2. 2. 6. 2. 1	低压配电柜每天巡视设备运行状况的次数	2次/天	○	○			
		1次/天			○	○	○

表 A.2 房屋及设施设备管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 2. 6. 3	<b>低压配电箱</b>						
a. 2. 2. 6. 3. 1	层间电房外的低压配电箱及相关线路运行状况的巡视频次	1次/月	○	○			
		1次/季度			○	○	○
a. 2. 2. 6. 4	<b>应急发电机</b>						
a. 2. 2. 6. 4. 1	每年带负荷运行的次数；每年活化蓄电池的次数	2次/年	○				
		2次/年					
		1次/年		○	○	○	○
		2次/年					
a. 2. 2. 7	<b>智能化系统</b>						
a. 2. 2. 7. 1	<b>报警控制管理主机</b>						
a. 2. 2. 7. 1. 1	检查设备运行状态的频次	1次/半月	○				
		1次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 2	<b>对讲门口机</b>						
a. 2. 2. 7. 2. 1	检查设备运行状态的频次	1次/半月	○				
		1次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 3	<b>网络控制箱</b>						
a. 2. 2. 7. 3. 1	检查外观、接线的频次	1次/半月	○				
		1次/月		○	○	○	○

表 A.2 房屋及设施设备管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 2. 7. 4	<b>红外对射探测器</b>						
a. 2. 2. 7. 4. 1	检查接线、探测范围、防水状况的频次	1 次/半月	○				
		1 次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 5	<b>图像采集设备系统</b>						
a. 2. 2. 7. 5. 1	检查监视画面、录像功能的频次	1 次/半月	○				
		1 次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 6	<b>摄像机</b>						
a. 2. 2. 7. 6. 1	检查聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应调试的频次	1 次/半月	○				
		1 次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 7	<b>解码器</b>						
a. 2. 2. 7. 7. 1	检查防雨罩、接线等，进行相应的调试的频次	1 次/半月	○				
		1 次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 8	<b>云台</b>						
a. 2. 2. 7. 8. 1	检查运转、接线，进行清晰度调校的频次	1 次/半月	○				
		1 次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 9	<b>电磁锁门锁</b>						
a. 2. 2. 7. 9. 1	检查吸力、外观、接线的频次，完好率≥95%	1 次/半月	○				
		1 次/月		○	○	○	○

表 A.2 房屋及设施设备管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 2. 7. 10	<b>出门按钮</b>						
a. 2. 2. 7. 10. 1	检查开锁功能、接线的频次，完好率≥95%	1次/半月	○				
		1次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 11	<b>停车场管理系统</b>						
a. 2. 2. 7. 11. 1	电脑、服务器运行正常、数据存储情况良好，检查频次	1次/半月	○				
		1次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 7. 11. 2	出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）的检查频次	1次/半月	○				
		1次/月		○	○	○	○
a. 2. 2. 8	<b>垂直电梯</b>						
a. 2. 2. 8. 1	<b>电梯巡检</b>						
a. 2. 2. 8. 1. 1	电梯轿厢每天巡检次数	3次/天	○				
		2次/天		○			
		1次/天			○	○	○
a. 2. 2. 9	<b>消防系统</b>						
a. 2. 2. 9. 1	<b>室内、外消火栓</b>						
a. 2. 2. 9. 1. 1	室内消火栓检查频次	1次/月	○	○			
		1次/季度			○	○	○
a. 2. 2. 9. 1. 2	室外消火栓、水泵接合器检查频次	1次/月	○	○			
		1次/季度			○	○	○



表 A.2 房屋及设施设备管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 2. 10	<b>主要设施设备房巡查</b>						
a. 2. 2. 10. 1	<b>生活水泵房</b>						
a. 2. 2. 10. 1. 1	照明、通风设施、防鼠、灭火器、应急照明及主要设施设备等每天巡查次数	2次/天	○	○	○		
		1次/天				○	○
a. 2. 2. 10. 2	<b>低压配电房</b>						
a. 2. 2. 10. 2. 1	照明、通风设施、防鼠、灭火器、应急照明及主要设施设备等每天巡查次数	2次/天	○	○	○		
		1次/天				○	○
a. 2. 2. 10. 3	<b>应急发电机房</b>						
a. 2. 2. 10. 3. 1	照明、通风设施、防鼠、灭火器、应急照明、储油间及主要设施设备等每天巡查次数	2次/天	○	○	○		
		1次/天				○	○
a. 2. 2. 10. 4	<b>消防水泵房</b>						
a. 2. 2. 10. 4. 1	照明、通风设施、防鼠、灭火设施、应急照明、水池水位及主要设施设备等每天巡查次数	2次/天	○	○	○		
		1次/天				○	○
a. 2. 2. 10. 5	<b>层间电房</b>						
a. 2. 2. 10. 5. 1	照明、防火封堵、防鼠及主要设施设备等每月巡查次数	2次/月	○	○			
		1次/月			○	○	○
a. 2. 2. 10. 6	<b>电表间</b>						

表 A.2 房屋及设施设备管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 2. 2. 10. 6. 1	照明、防火封堵、防鼠及主要设施设备每月巡查次数	2次/月	○	○			
		1次/月			○	○	○
a. 2. 2. 10. 7	<b>高位消防水池/箱间</b>						
a. 2. 2. 10. 7. 1	照明、通风设施、防鼠、灭火设施、应急照明、水池水位及主要设施设备等 每天巡查次数	2次/天	○	○	○		
		1次/天				○	○
a. 2. 2. 10. 8	<b>电梯机房</b>						
a. 2. 2. 10. 8. 1	照明、通风设施、防鼠、灭火设施、应急照明及主要设施设备等每天巡查次数	2次/天	○	○	○		
		1次/天				○	○

## A.3 协助公共秩序管理的服务品质等级划分

协助公共秩序管理的服务品质等级划分评定项目见表 A.3。

表 A.3 协助公共秩序管理的服务品质等级划分

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.3.1 基本要求项目							
<b>关键项</b>							
a.3.1.1	<b>秩序维护队伍档案</b>						
a.3.1.1.1	人员身份资料齐全，无犯罪记录，按公安部门规定持证上岗	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.2	<b>建立公共秩序维护相关制度</b>						
a.3.1.2.1	建立工作相关流程、标准、制度，并对重要制度公示，制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.3	<b>主出入口管理</b>						
a.3.1.3.1	保证全天 24 小时有专人值班	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.3.2	值班人员佩戴工作牌，穿着工作制服	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.3.3	按照公示的停车收费标准进行收费，并提供法定票据	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.4	<b>停车场管理</b>						
a.3.1.4.1	公示停车场（库）管理规定	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.3 协助公共秩序管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 3. 1. 4. 2	配置消防器材	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 4. 3	有限高、限速标识、减速标志、反光标志、凸面镜	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 4. 4	行车标识、停车线清晰	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 4. 5	警示标志齐全，有温馨提示	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 4. 6	配备防洪沙袋及相关排水设施设备，预防雨季洪水，保证车辆安全	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 4. 7	防洪沙袋存放处设置明显标识，标注责任人、沙袋数量、联系电话等信息	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 4. 8	防火卷帘标识清晰、完好、牢固	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 4. 9	防火门、防火卷帘下方无杂物的巡查频次	1次/天	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 5	<b>物业服务标志</b>						
a. 3. 1. 5. 1	设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 5. 2	标志应清晰、完整、准确，没有遮挡、转向、涂改、移位或转为他用	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 6	<b>电动自行车管理</b>						
a. 3. 1. 6. 1	物业服务企业对管理区域内电动车停放、充电实施消防安全管理	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 6. 2	严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.3 协助公共秩序管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.3.1.6.3	物业服务企业定期开展电动车停放和充电专项检查，及时消除隐患。对检查发现电动车违规停放、充电的，应当制止并组织清理；对拒不清理的，要向消防主管部门报告	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.6.4	物业服务企业应当配合主管单位和居民委员会加强电动车停放充电引发火灾的防范常识宣传和典型火灾案例警示教育，引导群众增强消防安全意识	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.7	<b>配合养犬管理条例实施</b>						
a.3.1.7.1	物业服务企业应当协助有关主管部门做好养犬管理工作，开展依法养犬、文明养犬等宣传教育活动，对违法养犬行为予以劝阻、制止，及时处理投诉、举报；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关主管部门	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.8	<b>消防控制室管理</b>						
a.3.1.8.1	消防控制室实行 24 小时值班制度	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.8.2	消防控制室值班人员，每班不少于 2 人	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.8.3	消防控制室值班人员均经过消防特有工种鉴定站鉴定，持有消防设施操作员初、中级证书	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.8.4	值班记录完整	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.9	<b>消防安全管理</b>						
a.3.1.9.1	明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，制定本单位的消防安全责任制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.3.1.9.2	有消防应急预案，进行消防工作检查考核，保证各项规章制度落实	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.3 协助公共秩序管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准					
			一级	二级	三级	四级	五级	
a. 3. 1. 10	<b>火警报警设备检查</b>							
a. 3. 1. 10. 1	火灾报警控制器、联动控制设备每日自检设备运行情况，有问题的须记录并处理	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 11	<b>防火分隔设施</b>							
a. 3. 1. 11. 1	防火门标识清晰、完好、牢固	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 11. 2	楼层防火门的启闭功能的巡查频次	1次/月	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 12	<b>应急照明、疏散指示灯</b>							
a. 3. 1. 12. 1	应急照明指示是否正常的巡查频次	1次/月	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 13	<b>灭火器</b>							
a. 3. 1. 13. 1	灭火器是否正常、有效的巡查频次	1次/月	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 14	<b>室内外消火栓</b>							
a. 3. 1. 14. 1	室内外消火栓是否正常、是否整洁、封条是否有效巡查频次	1次/月	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 3. 1. 15	<b>安全疏散通道管理</b>							
a. 3. 1. 15. 1	保障疏散通道、安全出口、消防车通道、消防登高操作场地畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.3 协助公共秩序管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准					
			一级	二级	三级	四级	五级	
a. 3. 1. 16	<b>监控中心数据</b>							
a. 3. 1. 16. 1	图像清晰, 数据有记录, 有值班记录, 图像文件提取功能正常、重要部位监控录像保存30天及以上	符合	▲	▲	▲	▲	▲	
a. 3. 2 分级项目								
<b>关键项</b>								
a. 3. 2. 1	<b>应急疏散演练</b>							
a. 3. 2. 1. 1	应急疏散演练频次	≥2次/年	▲	▲				
		1次/年			▲	▲	▲	
<b>一般项</b>								
a. 3. 2. 2	<b>秩序维护人员培训学时</b>							
a. 3. 2. 2. 1	全年组织全面理论及实操培训	≥96小时	○					
		≥72小时		○				
		≥48小时			○			
		≥36小时				○		
		≥24小时						○
a. 3. 2. 3	<b>协助公共秩序管理的装备配置</b>							
a. 3. 2. 3. 1	1) 按照相关标准配备消防设备	完全符合	○	○				

表 A.3 协助公共秩序管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 3. 2. 3. 1	2) 配备对讲机、必要办公配置(保安亭、办公桌等)	符合 1)2) 条			○		
	3) 按照相关标准配备防暴设施等	符合第 1) 条				○	○
a. 3. 2. 4	<b>次出入口开放时间</b>						
a. 3. 2. 4. 1	次出入口开放时间	24 小时开放	○				
		>12 小时		○			
		早、中、晚高峰>8 小时			○		
		按合同约定开放				○	○
a. 3. 2. 5	<b>巡逻计划</b>						
a. 3. 2. 5. 1	每日巡逻频次	不少于 3 次	○				
		不少于 2 次		○			
		不少于 1 次			○	○	○
a. 3. 2. 6	<b>突发事件处理</b>						
a. 3. 2. 6. 1	1) 设 24 小时值班电话 2) 秩序维护员在规定时间内到场	一般故障 30 分钟内到达现场, 重大事件 10 分钟内到达现场	○				
		一般故障 45 分钟内到达现场, 重大事件 15 分钟内到达现场		○			



表 A.3 协助公共秩序管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.3.2.6.1	1) 设 24 小时值班电话 2) 秩序维护员在规定时间内到场	一般故障 1 小时内到达现场, 重大事件 30 分钟内到达现场			○	○	○
a.3.2.7	<b>停车管理</b>						
a.3.2.7.1	<b>机动车管理</b>						
a.3.2.7.1.1	车辆进出有登记, 停放有序, 通道顺畅, 无杂物堆放, 采用智能化自动识别系统, 每日巡查次数	3 次	○				
		2 次		○			
		1 次			○		
	外来车辆出入有登记, 停放有序, 有采用道闸系统进行管理, 每日巡查次数	1 次				○	○
a.3.2.7.2	<b>非机动车管理</b>						
a.3.2.7.2.1	非机动车在指定位置停放, 每日巡查次数	3 次	○				
		2 次		○			
		1 次			○	○	○
a.3.2.7.3	<b>出入管理</b>						
a.3.2.7.3.1	1) 外来人员出入有登记	完全符合	○				
	2) 大宗物品出入有记录	符合 1) 2) 条		○	○		
	3) 凭物业公司发放的临时出入证出入	符合 1) 条				○	○

表 A.3 协助公共秩序管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.3.2.8	<b>消防管理</b>						
a.3.2.8.1	<b>消防应急物资</b>						
a.3.2.8.1.1	定期全面检查，确保完好有效	4次/年	○				
		2次/年		○	○		
		1次/年				○	○
a.3.2.8.2	<b>室外消火栓养护</b>						
a.3.2.8.2.1	对全部室外消火栓进行油漆翻新	1次/年	○				
		1次/2年		○	○		
		1次/3年				○	○
a.3.2.8.3	<b>消防安全宣教</b>						
a.3.2.8.3.1	举办有住户、租户、员工参与的消防演练次数	2次/年	○				
		1次/年		○	○	○	○

## A.4 环境管理的服务品质等级划分

环境管理的服务品质等级划分评定项目见表A.4。

表 A.4 环境管理的服务品质等级划分

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a.4.1 基本要求项目							
<b>关键项</b>							
a.4.1.1	<b>环卫设备</b>						
a.4.1.1.1	环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.4.1.2	<b>清洁卫生责任制</b>						
a.4.1.2.1	能提供清洁卫生责任制度，设有专职清洁人员，明确责任范围，业主能通过电话或其他手段及时反馈保洁效果	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.4.1.3	<b>共有部位保洁</b>						
a.4.1.3.1	房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.4.1.3.2	商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.4.1.3.3	无违反规定饲养宠物、家禽、家畜	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.4.1.3.4	排放油烟、噪音等国家环保标准，外墙无污染	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.4.1.4	<b>路面规范</b>						
a.4.1.4.1	道路通畅、平整，井盖完好	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a.4.1.4.2	室内外沟渠、窨井无明显积水、异物，沟渠（井）盖无破损；道路的雨水井（排水井）口应安装防蚊虫网并保持完好	符合	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.4 环境管理的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准					
			一级	二级	三级	四级	五级	
a. 4. 1. 5	<b>小区指引</b>							
a. 4. 1. 5. 1	主出入口或指定区域有小区平面图，路标、房屋组团、栋、单元（门）、户门标识清晰；表面干净、整洁，无破损、无蜘蛛网、无积尘、无污物	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 6	<b>生活垃圾分类</b>							
a. 4. 1. 6. 1	在显著位置（主要出入大门口、相对集中投放点）公示投放垃圾分类指引、相关制度（如日常保洁制度）、宣传标语、海报、垃圾分类活动公告	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 6. 2	每季度定期组织垃圾分类管理人员、引导员、保洁人员等开展垃圾分类培训及考核	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 6. 3	每季度定期开展垃圾分类宣传等活动	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 6. 4	科学合理设置分类投放点、收集容器，收集容器功能完好，密闭性好，均有分类标志，分类标志规范清晰，规范作业，美观整洁，无明显异味	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 6. 5	配合相关政府部门工作，采取如“桶边督导”等合理有效的措施，纠正不分类、没有正确分类等行为	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 6. 6	配合相关政府部门积极推进楼层撤桶	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 6. 7	配置有分类暂存点（收集房、收集站等），对不同品种（至少设置有害灯管、电池两类）有害垃圾进行单独分类暂存，不同品种（至少设置玻璃、金属、纸张、塑料四类）可回收物进行单独分类暂存，“生活垃圾分类收集站/装修垃圾收集房/暂存点”“可回收物”“有害垃圾”标志规范	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 6. 8	每日至少清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾指定场所，不得乱堆乱倒，厨余垃圾、其他垃圾做到日产日清	符合	▲	▲	▲	▲	▲	▲

表 A.4 环境管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 4. 1. 7	<b>地被和花坛植物</b>						
a. 4. 1. 7. 1	目视下部脚叶不空缺，植株整齐一致，无明显断层、空缺	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 7. 2	修剪平整、无碎叶	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 8	<b>病虫害防治常规预防</b>						
a. 4. 1. 8. 1	植物生长季每月检查 1 次病虫害发生情况并进行防治	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 9	<b>有害生物预防和控制</b>						
a. 4. 1. 9. 1	春天常见病虫害防治 1 次/半月；其余时间出现病虫害现象需马上安排消杀工作	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 9. 2	依照合同进行有害生物的预防和控制，配合政府及相关部门对环境进行防治工作	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 9. 3	投放药物应预先告知，投药位置有明显标志	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 9. 4	发生公共卫生事件按政府部门指导落实相关防疫和卫生措施	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 10	<b>绿化养护规范与内容</b>						
a. 4. 1. 10. 1	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	符合	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 1. 10. 2	根据植物种类及水量需求及时浇灌	春秋冬季 1 次/周	▲	▲	▲	▲	▲
		夏季 1 次/2 日	▲	▲	▲	▲	▲
a. 4. 2 分级项目							
一般项							
a. 4. 2. 1	<b>绿化养护</b>						
a. 4. 2. 1. 1	<b>乔木、灌木、绿篱和色块</b>						
a. 4. 2. 1. 1. 1	成活率（按长势和新补种比率评定）	>98%	○				
		>95%		○	○		

表 A.4 环境管理的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 4. 2. 1. 1. 1	成活率（按长势和新补种比率评定）	>90%				○	○
a. 4. 2. 1. 2	<b>草坪</b>						
a. 4. 2. 1. 2. 1	1) 目视草坪干净，无废弃物，无垃圾石块、平整，无下陷、无坑洼积水	完全符合	○	○			
	2) 草色常绿，无明显缺水枯黄	符合 1) 2) 条			○		
	3) 及时清理杂草，常年保持平整	符合 1) 3) 条				○	○
a. 4. 2. 2	<b>绿化养护内容</b>						
a. 4. 2. 2. 1	乔木和灌木施肥	1 次/季度	○	○			
		1 次/半年			○	○	
		1 次/年					○
a. 4. 2. 2. 2	地被和草坪植物施肥	春夏秋季 1 次/月；冬季 1 次/季度	○	○			
		1 次/半年			○	○	
		1 次/年					○
a. 4. 2. 2. 3	乔木和灌木整形修剪	乔木每年修剪 1-2 次； 灌木按需修剪	○	○			
		乔木灌木按需修剪			○	○	○
a. 4. 2. 2. 4	绿化带的垃圾处理	绿化产生的垃圾，重点区域随 产随清，其他区域日产日清	○	○	○		
		绿化产生的垃圾，重点区域、 路段日产日清				○	○

表 A.4 环境管理的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 4. 2. 2. 5	绿化养护工作检查	清洁 1 次/日	○	○			
		绿化 1 次/周					
		清洁 1 次/周			○	○	○
		绿化 1 次/周					
a. 4. 2. 3	<b>生活垃圾处理</b>						
a. 4. 2. 3. 1	生活垃圾收集容器清洗	2 次/日	○	○	○		
		1 次/日				○	○
a. 4. 2. 3. 2	生活垃圾清运车清洗	1 次/日	○	○	○		
		1 次/周				○	○
a. 4. 2. 3. 3	生活垃圾中转站清洗	2 次/日	○	○			
		1 次/日			○	○	○
a. 4. 2. 4	<b>共有部位保洁</b>						
a. 4. 2. 4. 1	<b>楼内（大堂、一层候梯厅）</b>						
a. 4. 2. 4. 1. 1	清扫（清拖）频次	2 次/日	○				
		1 次/日		○	○	○	○
a. 4. 2. 4. 2	<b>地面</b>						
a. 4. 2. 4. 2. 1	清扫（清拖）频次	2 次/日	○				
		1 次/日		○	○	○	○
a. 4. 2. 4. 3	<b>设施设备</b>						
a. 4. 2. 4. 3. 1	擦拭信报箱、大堂玻璃的频次	1 次/日	○				
		2 次/周		○	○		
		1 次/周				○	○

表 A.4 环境管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 4. 2. 4. 4	<b>楼内（楼道、楼梯）</b>						
a. 4. 2. 4. 4. 1	清扫、清拖地面的频次	2 次/日	○				
		1 次/日		○	○	○	○
a. 4. 2. 4. 5	<b>共用设施（楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等）</b>						
a. 4. 2. 4. 5. 1	擦拭频次	1 次/日	○				
		3 次/周		○	○		
		2 次/周				○	○
a. 4. 2. 4. 6	<b>灯具养护</b>						
a. 4. 2. 4. 6. 1	除尘频次	1 次/月	○	○			
		1 次/季度			○		
		1 次/年				○	○
a. 4. 2. 4. 6. 2	巡视保洁的频次	2 次/日	○	○			
		1 次/日			○		
		2 次/周				○	
		1 次/周					○
a. 4. 2. 4. 7	<b>电梯轿箱重点部位清洁</b>						
a. 4. 2. 4. 7. 1	电梯轿厢门、面板和地面清洁的频次	3 次/日	○				
		2 次/日		○			
		1 次/日			○	○	○



表 A.4 环境管理的 service 品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 4. 2. 4. 7. 2	不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢养护频次，石材装饰的电梯轿厢养护的频次	不锈钢 1 次/周	○				
		石材 1 次/月					
		不锈钢 2 次/月	○				
		石材 1 次/季度					
		不锈钢 1 次/月			○	○	○
石材 1 次/季度							
a. 4. 2. 4. 8	<b>巡视保洁</b>						
a. 4. 2. 4. 8. 1	每日巡视保洁的频次	3 次	○				
		2 次		○			
		1 次			○	○	○
a. 4. 2. 4. 9	<b>天台、屋面</b>						
a. 4. 2. 4. 9. 1	清扫频次	1 次/周（暴雨天气前 检查清洁杂物 1 次）	○				
		1 次/月（暴雨天气前 检查清洁杂物 1 次）		○			
		1 次/季度（暴雨天气前 检查清洁杂物 1 次）			○		
		雨季前和雨季各 1 次				○	
		雨季前 1 次					○

表 A.4 环境管理的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 4. 2. 4. 9. 2	天台、内天井巡查保洁的频次	每周 1 次	○				
		每 2 周 1 次		○			
		每月 1 次			○		
		每季度 1 次				○	○
a. 4. 2. 4. 10	<b>楼外道路及设施</b>						
a. 4. 2. 4. 10. 1	保洁频次	楼外：2 次/日	○				
		巡视保洁：4 次/日					
		楼外公共照明及共用设施： 1 次/周					
		雨蓬、门头：1 次/月					
		楼外：1 次/日	○				
		巡视保洁：3 次/日					
		楼外公共照明及共用设施： 1 次/2 周					
		雨蓬、门头：1 次/2 月					
		楼外：1 次/日			○		
		巡视保洁：2 次/日					
		楼外公共照明及共用设施： 1 次/月					
		雨蓬、门头：1 次/季度					

表 A.4 环境管理的品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准				
			一级	二级	三级	四级	五级
a. 4. 2. 4. 10. 1	保洁频次	楼外：1 次/日					
		楼外公共照明及共用设施： 1 次/季度				○	○
		雨篷、门头：1 次/每半年					
a. 4. 2. 4. 11	<b>水景</b>						
a. 4. 2. 4. 11. 1	使用期间清洁水面（安排专人打捞水面垃圾、杂物）的频次	每日 1 次	○				
		每周 2 次		○	○		
		每周 1 次				○	○
a. 4. 2. 4. 12	<b>水池池底清洁</b>						
a. 4. 2. 4. 12. 1	观景池水池池底清洁的频次	每日打捞落叶 1 次， 每 2 周清洗池底 1 次	○	○			
		每季度 1 次			○	○	○
a. 4. 2. 4. 12. 2	养鱼池水池池底清洁的频次	每半年 1 次	○	○			
		每年 1 次			○	○	○
a. 4. 2. 4. 13	<b>工作检查和记录</b>						
a. 4. 2. 4. 13. 1	共有部位保洁质量和记录的检查频次	每日 1 次	○				
		每周 1 次		○	○		
		每月 1 次				○	○

表 A.4 环境管理的服务品质等级划分(续)

序号	评定项目	结果达标指标值 或过程履职指标	等级划分标准					
			一级	二级	三级	四级	五级	
a. 4. 2. 5	<b>有害生物预防和控制</b>							
a. 4. 2. 5. 1	白蚁等虫害的防治工作	5-10月的灭四害消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于2次	○					
		5-10月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次		○	○	○		
		灭四害消杀工作每月不少于1次						○

## 附录 B

(资料性)

## 评估检核表

## B.1 评估检核表例

客户服务、房屋及设施设备管理、协助公共秩序管理和环境管理的评估可分别使用表 B.1 记录结果。

表 B.1 评估检核表

## 服务品质等级评估检核表

受评单位名称			项目地址		
序号	检查项目	项目类别	检查方法	单项判定结果	不符合项说明
				<input type="checkbox"/> 符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不适用	
				<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不适用	
分项现场检查评定结果					
否决项说明					
项目类别	检查项目总数	不适用数	适用数	不符合数	达标率
关键项					/
一般项					
原申请目标等级	<input type="checkbox"/> 一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 四级 <input type="checkbox"/> 五级				
分项判定结果	<input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标				
评估专家签名	评估日期:				

### 参 考 文 献

- [1] GB 51309-2018 消防应急照明和疏散指示系统技术标准
- [2] GB 50974-2014 消防给水及消火栓系统技术规范
- [3] GB 50261-2017 自动喷水灭火系统施工及验收规范
- [4] GB 25506-2010 消防控制室通用技术要求
- [5] GB 50166-2019 火灾自动报警系统施工及验收标准
- [6] GB 50444-2008 建筑灭火器配置验收及检查规范
- [7] DBJ440100/T 211-2015 室外消火栓养护技术规范
- [8] GB 50303-2015 建筑电气工程施工质量验收规范
- [9] JGJ/T 417-2017 建筑智能化系统运行维护技术规范
- [10] DB44/T 1047-2012 物业服务 清洁检查规范
- [11] 关于进一步加强物业服务收费管理的通知，佛法改价[2019]4号
- [12] 佛山市房地产行业信用信息管理办法，佛建[2020]92号
- [13] 佛山市前期物业管理招投标管理规定，佛建管[2017]121号
- [14] 佛山市业主、业主大会选聘物业服务企业管理规定，佛建管（2017）120号
- [15] 关于规范和指导我市物业管理区域内业主共同决策有关工作的通知，佛建管（2018）144号
- [16] 佛山市物业管理工作检查规定（试行），佛建管函（2017）384号
- [17] 关于在我市住宅物业管理小区设置“小区重要信息公示监督墙”的通知，佛建函（2019）417号
- [18] 关于规范业主满意度测评完善住宅小区物业服务质、量评价机制的指导意见，佛建管（2012）55号
- [19] 佛山市关于加强物业住宅小区党建工作的通知，佛组通[2020]18号