**附件2**

湖南省办公类物业项目物业服务质量等级

（星级）认定评分细则

**总 则**

**第一条** 办公类物业项目物业服务质量等级按照物业服务质量标准分为五个等级，即一级、二级、三级、四级、五级。最低为一级，最高为五级。等级越高，表示物业服务质量越好。

**第二条** 办公类物业项目服务质量评分细则包括基础管理、共用设备设施管理、公共空间秩序管理、环境管理、智能信息化管理、管理效益及加分项目，七大项内容， 78 小项，其中必备项 69 项，加分项 9 项。

**第三条** 评分细则各大项分值为：1.基础管理200分；2. 共用设备设施管理340分；3. 公共空间秩序管理150分；4. 环境管理140分；5. 智能信息化管理110分；6. 管理效益60分；7.加分项目100分，总分值1100分。

**第四条** 各级得分：一级为400分-549分；二级为550分-699分；三级为700分-849分；四级为850分-999分；五级为1000分-1100分。各项目分类得分如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 基础管理 | 共用设备设施管理 | 公共空间秩序管理 | 环境管理 | 智能信息化管理 | 管理效益 | 加分项目 | 总分值 |
| 大项分值 | 200 | 340 | 150 | 140 | 110 | 60 | 100 | 1100 |
| 一星级 | ≥90 | ≥160 | ≥50 | ≥40 | ≥50 | ≥10 | 0 | 400-549 |
| 二星级 | ≥140 | ≥210 | ≥60 | ≥60 | ≥60 | ≥20 | 0 | 550-699 |
| 三星级 | ≥160 | ≥240 | ≥70 | ≥80 | ≥70 | ≥30 | ≥50 | 700-849 |
| 四星级 | ≥180 | ≥300 | ≥80 | ≥100 | ≥80 | ≥40 | ≥70 | 850-999 |
| 五星级 | ≥190 | ≥320 | ≥140 | ≥120 | ≥100 | ≥50 | ≥90 | 1000-1100 |

**评分细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项目** | 大项得分 | 分项得分 | 自评得分 | 专家 评分 |
| 一 | **基础管理** | **200** |  |  |  |
| 1 | 物业服务企业制定并执行了争创物业项目服务质量评定的计划和实施方案。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 物业服务企业制定了争创物业项目服务质量评定的计划和具体实施方案。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 物业项目服务质量评定计划和具体实施方案内容详实，并按方案执行。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 依法签订物业服务合同，承接新项目时进行了物业共有部分承接查验并将承接查验资料进行整理归档。 | 10 |  |  |  |
| 2.1 | 依法签订了物业服务合同临时管理规约、相关消防安全责任书、治安综合治理责任书、《业户资料交收记录》等。 |  | 3 |  |  |
| 2.2 | 物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。 |  | 3 |  |  |
| 2.3 | 承接物业服务项目进行了物业共有部分的承接查验并将承接查验资料进行整理归档。 |  | 4 |  |  |
| 3 | 设立了客户服务中心；公示服务时间及24小时服务电话；物业服务工作人员持证上岗。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 有专门的客户服务中心为业主和使用人服务。 |  | 3 |  |  |
| 3.2 | 公示服务时间及24小时服务电话。 |  | 3 |  |  |
| 3.3 | 物业服务工作人员统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范，礼貌待客，持证上岗。 |  | 4 |  |  |
| 4 | 客户服务中心在显著位置公示营业执照(复印件），公示服务事项及收费标准，公示办事制度和流程。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 客户服务中心在显著位置公示营业执照(复印件）。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 客户服务中心在显著位置公示有偿服务事项及收费标准，公示办事制度和流程。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 建筑区内车行出入口显著位置设立经相关单位审批后的停车收费标准及监督电话。  | 10 |  |  |  |
| 6 | 建立业主及使用人档案、房屋及其共用设备设施档案，分类成册。 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 建立业主及使用人档案。 |  | 5 |  |  |
| 6.2 | 建立房屋及其共用设备设施档案。 |  | 5 |  |  |
| 7 | 建立24小时工作值班制度受理客户诉求、报修、求助、建议、投诉等各类信息的收集、反馈和相关记录填写完整。 | 10 |  |  |  |
| 7.1 | 建立24小时工作值班制度。 |  | 5 |  |  |
| 7.2 | 受理业主和使用人诉求、报修、求助、建议、投诉等各类信息的收集、反馈和相关记录填写完整。 |  | 5 |  |  |
| 8 | 人员及企业要求。 | 10 |  |  |  |
| 8.1 | 员工统一着装，工牌标识明显、佩带统一，仪表整洁、行为规范、主动服务。 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 物业项目经理应取得物业项目经理上岗证。 |  | 5 |  |  |
| 9 | 定期向业主和使用人开展物业管理服务工作满意度调查，有调查统计表、分析报告及整改措施。 | 10 |  |  |  |
| 9.1 | 有定期向业主和使用人开展物业管理服务工作满意度调查方案。 |  | 5 |  |  |
| 9.2 | 有业主和使用人对物业管理服务工作的满意度调查统计表、分析报告及整改措施。 |  | 5 |  |  |
| 10 | 按规划要求设置垃圾站且功能完好。避难层及相关物资配备 。 | 10 |  |  |  |
| 10.1 | 垃圾站功能完好，并且按规定要求进行日常清运，保持整洁。 |  | 5 |  |  |
| 10.2 | 有避难层的地面需印上黄色的标识“避难层 禁止占用”。在避难层通往安全出口的方向，地面涂刷醒目的疏散标识。避难层的楼梯间和前室的墙面，张贴明确的引导标识和路线、配备消防物资及使用水等。 |  | 5 |  |  |
| 11 | 大堂醒目处公示业户公司指引楼层索引、展示物业服务工作相关宣传、党建文化宣传等。大堂装饰应协调，不突兀，摆放绿植，无黄叶、枯萎、等现象，提供休息区服务等。大堂提供早迎晚送、扶梯、专梯等增值服务等。 | 10 |  |  |  |
| 11.1 | 大堂醒目处公示业户公司指引楼层索引、展示物业服务工作相关宣传、党建文化宣传等。 |  | 5 |  |  |
| 11.2 | 大堂装饰应协调，不突兀，摆放绿植，无黄叶、枯萎、等现象，提供休息区服务等。 |  | 2 |  |  |
| 11.3 | 大堂提供早迎晚送、扶梯、专梯等增值服务等。 |  | 3 |  |  |
| 12 | 危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。 | 10 |  |  |  |
| 13 | 物业服务人员在服务过程中要积极主动、微笑服务。 | 10 |  |  |  |
| 14 | 项目日常物业服务经营行为接受主管部门、街道、社区、业主委员会的监督和指导。 | 10 |  |  |  |
| 15 | 开展有意义、健康向上的楼宇文化活动，有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。（参与业主、租户主题商务活动，查看照片和影像资料） | 10 |  |  |  |
| 16 | 物业服务企业应用互联网、智能化设备等现代化管理手段，如APP、智能门禁（原建筑设计为开放式办公楼宇除外）、智能停车场系统等。 | 10 |  |  |  |
| 16.1 | 物业企业日常物业管理工作中使用手机APP。 |  | 3 |  |  |
| 16.2 | 物业企业日常管理系统有连接手机APP。 |  | 4 |  |  |
| 16.3 | 有使用智能停车场系统。 |  | 3 |  |  |
| 17 | 建立物业管理风险防范机制、危险源识别及风险评价表，购买物业管理公共责任险等相关商业保险。 | 10 |  |  |  |
| 17.1 | 建立物业管理风险防范机制、危险源识别及风险评价表。 |  | 5 |  |  |
| 17.2 | 购买物业管理公共责任险等相关商业保险。 |  | 5 |  |  |
| 18 | 大堂有便民服务举措，并有服务记录，如提供雨伞、工具借用、配置服务手推车、打气筒、短时间内存放物品等；周边银行、医院、派出所及社区等便民信息服务；大厦停车场岗位人员提供车辆指引、疏散、巡查服务。 | 10 |  |  |  |
| 18.1 | 有便民服务举措，并有服务记录，如提供雨伞、工具借用、配置服务手推车、打气筒、短时间内存放物品等；周边银行、医院、派出所及社区等便民信息服务。 |  | 5 |  |  |
| 18.2 | 大厦停车场岗位人员提供车辆指引、疏散、巡查服务。 |  | 5 |  |  |
| 19 | 配备背景音乐、广播系统且能正常使用，客服服务中心配备针线包、应急药箱等。 | 10 |  |  |  |
| 19.1 | 配备背景音乐、广播系统且能正常使用。 |  | 5 |  |  |
| 19.2 | 客服服务中心配备针线包、应急药箱等。 |  | 5 |  |  |
| 20 | 定期开展学雷锋志愿者活动，如配合社区文明城市创建、配合抗洪防汛工作等。 | 10 |  |  |  |
| **二** | **共用设备设施管理** | **340** |  |  |  |
| 1 | 制定完善的组织架构、房屋本体及共用设施管理规程、装饰装修管理制度等程序文件、操作规程及作业指导书；制度详细的年度维修养护、巡检计划并实施，记录完整。 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 1.1 | 制定详细的人员组织架构，岗位职责说明，分工明确。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 1.2 | 制定完善的房屋本体及共用设备设施管理规程、装饰装修管理制度等程序文件、操作规程及作业指导书。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 1.3 | 制度详细的年度、季度、月度维修养护、巡检计划并实施，记录完整。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 1.4 | 有专项维修资金管理、使用、续筹符合有关规定的制度和计划。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 1.5 | 建立特殊气候条件下建筑物及其附属设备设施的安全检查和巡查制度。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 1.6 | 共用配套设备运行正常，建立公用部位、公用设备设施定期检查、运行维护、维修保养制度，建立设备设施维护台账。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2 | 设置有消防疏散平面图及楼层索引图，建筑区划内各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别。 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 2.1 | 大堂及楼层消防疏散平面图及楼层索引图。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.2 | 建筑区划内各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 3 | 房屋外观（包括屋面、露台等）完好、整洁，地面、墙面、天花无脱落、无污迹、无乱贴乱画乱悬挂现象，外立面统一有序、无安全隐患。 | 12 | 　 | 　 | 　 |
| 3.1 | 建筑外墙面砖/石材/幕墙等装饰材料无破损、无污迹，玻璃清洁明亮，无明纸张乱贴、乱涂、乱画等现象。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 3.2 | 公共区域墙面、地面、天花等石材、瓷砖、涂料等无脱落、无破损、无安全隐患。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 3.3 | 室外招牌、广告牌、霓虹灯等按规定设置，保持整洁美观，无安全隐患、无破损。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 3.4 | 外墙封闭统一有序，色调一致，不超出外墙面。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 4 | 公共区域内所有金属器件无锈蚀、无损坏，道路平整，井盖无损坏，标识完好。 | 6 | 　 | 　 | 　 |
| 4.1 | 公共区域内护栏、防盗网、百页、扶手、防火门等五金件无锈蚀、无损坏。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 4.2 | 道路通畅平整无明显沉降，井盖无缺损，各类标识标牌完好。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 5 | 装修管理流程完善及装修服务收费公示透明； | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 5.1 | 装修服务收费公示透明。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 5.2 | 装修管理流程完善，协议及安全责任书签订、装修管理流程审批记录及存档完整。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 6 | 现场装修管理无违反建筑内部装修设计及施工规范、影响房屋外观、占用公共区域等现象。 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 6.1 | 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 6.2 | 装修期间每日巡查，记录完整，对现场违章装修现象及时制止并下发违章装修通知单，并按《装修管理协议》相关约定进行处理。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 7 | 装修垃圾应采用袋装运输或密闭运输的方式，在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，并及时清运，堆放区域有限高限重标识且有相应的消防安全防范措施。 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 7.1 | 装修垃圾采用袋装运输或密闭运输的方式。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 7.2 | 在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，堆放区域有限高限重标识且有相应的消防安全防范措施。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 8 | 制定完善的各类设备管理制度、设备运行操作规程、维修保养作业规程、设备突发事故应急处理流程等文件；各类设备房内标识清晰、醒目；各类运行、维护记录完整；设备房内配置完好无损、无过期现象。 | 32 | 　 | 　 | 　 |
| 8.1 | 制定完善的各类设备管理制度、设备运行操作规程、维修保养作业规程、设备突发事故应急处理流程等文件。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 8.2 | 各类设备房内设备吊牌和铭牌齐全、温馨提示到位，管、线标识清晰、醒目，统一美观。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 8.3 | 设备房内安全防护工具有效齐全，与物资配备清单一致。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 8.4 | 设备房内有值班人员信息、消防安全责任书、设备运行记录表、保养记录表、外来人员进出登记表，信息记录完整。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 8.5 | 机房配备温湿度计、应急灯、足够有效的灭火器及相应的通风除湿设备，无存放与管理无关的物品。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 8.6 | 设备房（间）内环境整洁、划线明显、无杂物、无积水，盖板齐全牢固。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 8.7 | 安装防止蛇、鼠等小动物进入的防虫网、挡鼠板等。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 9 | 供配电系统设备运行正常，各项管理制度、应急预案完善。 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 9.1 | 一次/二次供配电系统图、供配电管理制度、运行维护/保养工作规程、设备突发事故应急处理流程、设备管理人员证件复印件等内容上墙。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 9.2 | 变压器无故障、正常运行，风机等附属设施运行正常，根据要求完成耐压、绝缘性能检测，检测及运行记录完整。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 9.3 | 发电机设备能正常运行，储存油量保证8小时及以上，运行检测记录完整。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 9.4 | 制定停电（设备故障）应急预案、触电急救预案、临时用电管理和维修管理制度，并严格执行，查阅执行记录。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 9.5 | 各类电气控制箱/柜无损坏组件，箱/柜体无损坏、无变形、无锈蚀，各类标识清晰、醒目。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 9.6 | 公共照明开关、灯具、灯泡无损坏、无变形等，无不亮灯现象。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 9.7 | 每年对建筑防雷系统、机房弱电系统、配电系统防雷接地进行测试，出具检测报告，取得《防雷检测合格证》，符合相关标准规定。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 10 | 电梯系统运行正常，平稳舒适，专业维护保养，无安全风险，技术资料完整。 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 10.1 | 电梯轿厢内按钮、照明灯具、应急照明等配件保持完好，轿厢内整洁，张贴有效《电梯使用标识》、96366标识、安全乘梯须知等标识。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 10.2 | 电梯正常运行，应急电源正常、监控摄像头无故障及五方通话系统通话正常、语音清晰。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 10.3 | 由专业电梯维保单位进行维保，维保合同、记录等资料完整。配备相应电梯安全管理员，持证上岗。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 10.4 | 电梯机房内电梯安全管理制度、运行维护/保养规程、应急救援流程及平层标识等上墙，救援工具完好齐全。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 10.5 | 电梯运行出现故障后，电梯维修人员应在规定时间内到达现场维修，并有排除险情的应急处理措施和记录。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 10.6 | 季度组织开展电梯安全知识的宣传教育，每半年进行电梯安全事故及应急救援演练，有演练方案和图片记录。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 11 | 给排水系统设备运行正常，供水水质符合要求，排水系统定期清掏，无堵塞。 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 11.1 | 室内外排水、排污管道通畅，无堵塞、无垃圾、无积水，无浸泡事故，沟盖、地漏等无损坏。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 11.2 | 隔油池、化粪池等定期清掏，无结块，排放正常。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 11.3 | 集水井、污水井、雨水井等无漫溢，水泵无损坏，控制箱无故障，自动控制系统正常。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 11.4 | 按规定对二次供水蓄水池、水箱进行清洁、清毒，无二次污染，卫生许可证、水质检测报告及管理人员健康证等内容上墙。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 11.5 | 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 11.6 | 设备、阀门、管道的管理制度齐全，标识悬挂规范、统一。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 11.7 | 制定给排水系统事故应急处理方案。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 12 | 弱电系统设备运行正常，各子系统定期备份，按计划保养。 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 12.1 | 监控系统运行正常，录像资料应保存30天以上，反恐重点区域录像资料应保存90天以上，图像清晰。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 12.2 | 监控中心应有视频监控点位图（含重点监控点标注）、弱电系统保养记录、弱电系统巡查表、监视器编号固化图。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 12.3 | 定期对监控系统服务器资料进行备份，磁盘阵列或硬盘录像机内存储媒介无损坏，存储及读取正常。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 12.4 | 有监控镜头分布清单表，各区域未出现多个图像丢失或摄像头故障现象。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 12.5 | 门禁开启、关闭正常，各类标识清晰、醒目。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 12.6 | 门框、门页与门锁等紧固，无破损、无锈蚀、闭门器力度适当、扭簧性能正常。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 12.7 | 车场引导系统数据显示正常，红外感应器或车牌识别器等完好。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 12.8 | 车辆管理系统设备运行正常，各类标识清晰、醒目。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 12.9 | 信息发布系统正常，屏幕无坏点、无故障，信息内容日期时间同步、显示正常。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 13 | 消防系统配置齐全，运行正常；各项管理制度、流程完善；定期开展相应测试及宣传教育、应急演练等。 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 13.1 | 消防控制中心制度、流程上墙，记录全面；建立消防三级责任制，明确各区域防火责任人。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 13.2 | 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，进行消防演练，掌握和熟练消防设备设施的使用方法，演练方案和图片记录完整。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 13.3 | 消火栓、喷淋管网注水，测试末端试验装置水压正常，无“跑、冒、滴、漏”现象。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 13.4 | 气体灭火系统、应急照明、疏散指示灯及报警器等无故障，无损坏，紧急疏散通道畅通无阻。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 13.5 | 消防报警主机无点位/回路故障，无屏蔽、无火警等现象。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 13.6 | 防排烟机房无杂物堆放，干净整洁，系统手/自动、远程控制正常，风管完好，无风阀故障，无风口百页损坏现象。 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 13.7 | 消防水泵系统手/自动、远程控制正常，电机、水泵、阀门无故障现象。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 13.8 | 消防卷帘升降正常，下杂物堆放，有明显的“卷帘门下严禁停车堆放物品”标识，开关盒锁闭，轨道完好，外观完好无锈蚀。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 13.9 | 定期进行消防系统维护保养，开展消防联动测试，保养及测试记录完整。 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 14 | 中央空调系统设备安装位置统一，管网布局合理，管道及阀门无锈蚀、无“跑、冒、滴、漏”现象；冷凝水集中收集；管网、阀门标识清晰、醒目。 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 14.1 | 中央空调系统设备安装位置统一，管网布局合理，管道及阀门无锈蚀、无“跑、冒、滴、漏”现象。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 14.2 | 管网、阀门标识清晰、醒目。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 14.3 | 冷凝水集中收集。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 14.4 | 定期开展主机停机保养、电机养护、末端设备滤网除菌消洗、冷却塔除藻处理、空调水处理，并出具相应的检测报告。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 15 | 共用配套设备设施完好，无随意改变用途。 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 15.1 | 共用配套设备设施完好。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 15.2 | 共用配套设备设施无随意改变用途。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 16 | 紧急照明设施、引路标志完好。 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 17 | 设备、阀门、管道的管理制度齐全，标识悬挂规范、统一。 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 17.1 | 设备、阀门、管道的管理制度齐全。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 17.2 | 设备、阀门、管道标识悬挂规范、统一。 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 18 | 停车场按规范设置醒目的交通标志，有地面停车区域的，有明显的规划停车位划线。 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 19 | 设备设施应急和突发事件信息记录齐全、完整。 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 三 | **公共空间秩序管理** | **150** |  |  |  |
| 1 | 应急预案 | 30 |  |  |  |
| 1.1 | 建立完善安全管理制度，成立突发事件应急中心与应急小组，配备防暴、防汛、防盗等战略储备物资。 |  | 10 |  |  |
| 1.2 | 成立安全管控专家组，重大节日前开展安全隐患排查，制定风险管控机制，及时反应与排除安全隐患。 |  | 10 |  |  |
| 1.3 | 制定完善的突发事件的应急预案，定期组织演练并留存记录。 |  | 10 |  |  |
| 2 | 秩序维护管理 | 40 |  |  |  |
| 2.1 | 按照物业服务合同约定并结合服务现场的实际需求，制定符合项目特点的秩序维护方案。 |  | 5 |  |  |
| 2.2 | 应根据现场情况制定2套以上安全巡查路线，定期评估路线的有效性。 |  | 5 |  |  |
| 2.3 | 应识别并划分巡查重点区域、重点部位，并进行重点巡查，异常情况下的巡查频次应适当增加。 |  | 5 |  |  |
| 2.4 | 应对出入物品放行管理，大件物品出入应提前报备，宜安排在非工作时间内进行。 |  | 5 |  |  |
| 2.5 | 安全标识设置合理，对可能危及人身安全的地点和设备设施，有明显警示标识和防范措施。 |  | 5 |  |  |
| 2.6 | 制定完善的秩序年度培训计划，定期组织培训并留存记录。 |  | 5 |  |  |
| 2.7 | 制定夜间报岗制度并形成记录。 |  | 5 |  |  |
| 2.8 | 秩序维护人员取得相关职业资格。 |  | 5 |  |  |
| 3 | 交通及停车管理 | 30 |  |  |  |
| 3.1 | 公示机动车位（库）管理规定、紧急联系电话等；停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范。 |  | 3 |  |  |
| 3.2 | 固定停放车辆签订停车管理服务协议，明确相关权利义务，临时车辆进出登记及时，车辆进出记录完整。 |  | 3 |  |  |
| 3.3 | 经营性停车场应办理收费备案手续，并在停车场公示收费标准，提供正规票据。 |  | 3 |  |  |
| 3.4 | 道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时。 |  | 2 |  |  |
| 3.5 | 机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象。 |  | 3 |  |  |
| 3.6 | 停车场地应定时清洁，无积水、通风良好；无易燃易爆等危险物品存放。 |  | 3 |  |  |
| 3.7 | 停车场、库定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导。 |  | 2 |  |  |
| 3.8 | 发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。 |  | 3 |  |  |
| 3.9 | 非机动车辆充电管理规范，无私拉乱扯充电现象。 |  | 3 |  |  |
| 3.10 | 不应在建筑的共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车或者为电动车充电。 |  | 3 |  |  |
| 3.11 | 可设置电动车智能充电桩，规范管理，引导客户安全充电。 |  | 2 |  |  |
| 4 | 消防监控 | 50 |  |  |  |
| 4.1 | 消防控制室应实行每日24h值班制度，值班人员应取得建构筑物消防员职业资格证书。 |  | 10 |  |  |
| 4.2 | 安防设施如录像监控、门禁、道闸、可燃气体报警、巡更系统等应24h运行，值班人员应熟练掌握操作使用方法和日常的清洁保养技能。 |  | 10 |  |  |
| 4.3 | 安防监控中心应保持通讯畅通，接听及时，完整记录。 |  | 10 |  |  |
| 4.4 | 各类安防监控记录的查看、回放、拷贝应有相应的审批流程和记录。 |  | 10 |  |  |
| 4.5 | 监控中心禁止与工作无关人员入内，做好保密工作。 |  | 10 |  |  |
| 四 | **环境管理** | 140 |  |  |  |
| 1 | 消杀除害 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 制定防治鼠害、虫害等病虫害防治计划，并按计划落实，有记录。交房前期对各个楼层设备房管井架用防火泥封堵。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 按规定对公共区域进行防疫消毒。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 外围管理 | 15 |  |  |  |
| 2.1 | 喷泉水池、水景：无漂浮物、水池无青苔、塑像无明显灰尘、水质清、无异味。 |  | 2 |  |  |
| 2.2 | 广场地面无明显的灰尘、杂物、油迹、香口胶、积水。 |  | 3 |  |  |
| 2.3 | 建筑物外墙每年进行二次专业清洁，2米以下每日进行巡视保洁 |  | 2 |  |  |
| 2.4 | 路灯、草地灯、射灯、开关：无尘、无渍、灯罩内无死虫、杂物，每两周清洁1次。 |  | 2 |  |  |
| 2.5 | 标识牌、宣传栏无污迹、无水印、无尘、无锈迹，每日清洁1次。 |  | 2 |  |  |
| 2.6 | 垃圾箱垃圾不超过三分之二、无异味、无蚊蝇飞舞；箱盖完整、无尘、无污渍、底座无杂物、无污渍。 |  | 2 |  |  |
| 2.7 | 垃圾房周围无明显污垢，水沟无积污水，无散落垃圾，墙面、门无粘附物，排水畅通;离站2米无臭味,清运率100%；每日二次，上下午各一次，集中搜集楼层垃圾；每日清扫消杀冲洗1次；垃圾清运时间每天20:00-06:00，每次垃圾清运以后清洗一次。 |  | 2 |  |  |
| 3 | 停车场 | 20 |  |  |  |
| 3.1 | 照明灯具无尘、无渍、无蜘蛛网，每周巡视检查一次,每月扫尘1次。 |  | 5 |  |  |
| 3.2 | 防撞杆、转角镜、标识牌等设施，无尘、无渍，每周清洁1次。 |  | 5 |  |  |
| 3.3 | 地面无明显灰尘、无杂物、无油迹和香口胶。 |  | 5 |  |  |
| 3.4 | 天花板及管线：目视无污痕，无蜘蛛网、无明显灰尘，每日巡检一次，每月扫尘2次。通风系统无明显灰尘、无污渍。每月扫尘1次。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 大堂管理 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 地板无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾；地面干净整洁，石材光亮度不低于85度。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 大堂内的其它部位如柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等保持光亮、整洁无灰尘、石材每季度结晶养护一次。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 卫生间 | 20 |  |  |  |
| 5.1 | 地面无痰迹、杂物,墙面无污渍、天花板、灯具无灰尘。镜子明净，无灰尘、无手印、无水迹、无刮痕。 |  | 5 |  |  |
| 5.2 | 卫生洁具清洁，无水迹、无头发、无异味。镜子明净，无灰尘、无手印、无水迹、无刮痕。 |  | 5 |  |  |
| 5.3 | 卫生用品齐全，无破损。 |  | 5 |  |  |
| 5.4 | 卫生间内空气清新。每日清洁巡视频次6次,门把手消毒4次。 |  | 5 |  |  |
| 6 | 电梯及电梯间 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 垃圾桶垃圾不超过三分之二、无虫子、无异味、垃圾桶无污渍。 |  | 2 |  |  |
| 6.2 | 电梯轿箱清洁、光亮、无污迹、无水迹、无手印、无刮痕。电梯间地面光洁、明亮。按钮无灰尘、无污迹、无手印。 |  | 3 |  |  |
| 6.3 | 地面干净无杂物、地面光亮、无脚印、无灰尘。电梯沟槽轨道无灰尘、无污迹、无垃圾。 |  | 3 |  |  |
| 6.4 | 电梯轿厢石材每月结晶养护1次，每2小时消杀一次电梯按键。 |  | 2 |  |  |
| 7 | 楼内及公共通道 | 15 |  |  |  |
| 7.1 | 标识牌无蜘蛛网、无灰尘、无污迹、无指印。每天清洁1次。天花板、风口无蜘蛛网、无灰尘、无污迹、无指印。每两周清洁1次。 |  | 3 |  |  |
| 7.2 | 消防门及玻璃门窗无灰尘、无积渍、无贴迹。每周清洁1次。 |  | 3 |  |  |
| 7.3 | 楼梯台阶无尘、无杂物、无污渍、无水迹。每周湿拖1次，每两小时巡视保洁1次。楼梯护栏无明显灰尘。每天清洁1次。 |  | 3 |  |  |
| 7.4 | 楼内及通道墙壁无尘、无渍、无张贴。每周清洁1次。公共通道地面无尘、无杂物、无污渍、无水迹。每天清洁1次。 |  | 3 |  |  |
| 7.5 | 空置房无明显灰尘、无蜘蛛网、罩内无死虫。每月两次清洁。 |  | 3 |  |  |
| 8 | 垃圾分类及清运 | 10 |  |  |  |
| 8.1 | 建立生活垃圾分类投放管理责任人制度，参照DB4403/T 73 的要求，设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器。 |  | 2 |  |  |
| 8.2 | 垃圾桶外观干净整洁、无破损，定期对垃圾分类收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒，保持良好的环境卫生，每天冲洗消杀一次。 |  | 2 |  |  |
| 8.3 | 垃圾清运作业应尽量避免客户出行或活动的高峰时段，做好有效遮挡及防护，防止二次污染。 |  | 2 |  |  |
| 8.4 | 餐厨垃圾、建筑垃圾、工业废料、医疗废料、电池、实验设备等特殊垃圾应交由对应专业公司进行转运与处理。 |  | 2 |  |  |
| 8.5 | 定期进行垃圾分类宣传，引导客户将生活垃圾分类投放至相应的收集容器或者指定的投放点。 |  | 2 |  |  |
| 9 | 绿化管理 | 25 |  |  |  |
| 9.1 | 按照物业服务合同约定并结合服务现场的实际需求，制定符合项目特点的绿化养护方案并按要求实施 。 |  | 3 |  |  |
| 9.2 | 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品及钉栓、捆绑现象，观赏率达到98%。 |  | 2 |  |  |
| 9.3 | 绿化养护良好，现场干净整洁。标识分布合理，种类齐全。 |  | 2 |  |  |
| 9.4 | 乔木生长良好，无病虫害。树冠良好、无死枝、枯枝、叶色正常。 |  | 2 |  |  |
| 9.5 | 灌木生长良好，无病虫害。树冠良好、无死枝、枯枝、叶色正常。 |  | 2 |  |  |
| 9.6 | 绿篱生长良好，叶色正常，无病虫害。绿篱根据生长情况定期修剪，新长枝条不超过5cm。绿篱无枯死、缺株。 |  | 2 |  |  |
| 9.7 | 单块枯死草坪面积不超过0.5平米。草坪生长良好，无病虫害，无裸露。草坪内无杂草、杂物及白色垃圾，干净整洁，花坛中杂草、黄叶、枯枝及时清理。草坪定期修剪，新长叶片保持3-5cm高。 |  | 2 |  |  |
| 9.8 | 花卉生长优良，无病虫害。花色鲜艳、搭配合理、美观。 |  | 2 |  |  |
| 9.9 | 工具应建立台账，有领用（使用）及工具养护记录，定期培训各种器具的使用方法及安全注意事项。 |  | 2 |  |  |
| 9.10 | 药剂专人保管，做好收发管理（危险品应单独存放，领取时必须主管同意）。 |  | 2 |  |  |
| 9.11 | 病虫害使用的药剂应符合国家规定。 |  | 2 |  |  |
| 9.12 | 根据项目规模大小情况配置相应绿化、保洁使用工具，提高工作效率。 |  | 2 |  |  |
| 五 | **智能信息化管理** | 110 |  |  |  |
| 1 | 企业将智慧物业建设纳入企业战略发展体系，具有独立的智慧物业部门，职责清晰明确，拥有专业化智慧物业人才体系。 |  | 10 |  |  |
| 2 | 企业具有完整的智慧物业管理体系，设有专门的智慧物业投资预算，智慧物业制度体系健全，在信息系统建设、实施、运维和应用方面具有标准规范。 |  | 10 |  |  |
| 3 | 建立智慧物业支撑应用，拥有数据平台对业务管理效果和管理效率进行全方位的支撑。 |  | 10 |  |  |
| 4 | 企业在智能化及弱电基础设施方面能够支撑上层信息系统应用，企业上云或具有独立机房，项目需覆盖有移动通讯信号、综合布线系统、计算机网络系统、无线WiFi网络等。 |  | 10 |  |  |
| 5 | 企业在信息安全方面拥有较为完善的信息安全制度和相应的数据灾备方案。 |  | 10 |  |  |
| 6 | 并配制有专业人员，且持有信息安全相关证书。 |  | 10 |  |  |
| 7 | 物业项目具有智能门禁系统、智慧停车系统、智慧充电桩、设备设施监控系统、消防安全管控系统、视频监控系统、电子巡更、能耗管理系统、应急指挥系统等智慧物业管理系统。 |  | 10 |  |  |
| 8 | 企业具有面向客户服务的公众号、小程序或APP，通过应用程序向业主提供物业缴费、报事报修、园区活动、商城服务、生活服务等线上线下一体化服务，满足客户多样化多层次居住和生活需求。 |  | 10 |  |  |
| 9 | 企业具有一定的自主研发或创新能力，并转化为应用成果，具有软件著作权、专利创新等成果。 |  | 10 |  |  |
| 10 | 或在行业内外获得智慧物业相关荣誉奖励通过智慧物业投入与建设。 |  | 10 |  |  |
| 11 | 在经营创收、规模拓展、客户服务、品质提升、管理效率、节能减排、风险控制、园区改造、智慧党建等方面具有显著的成效。 |  | 10 |  |  |
| **六** | **管理效益** | **60** |  |  |  |
| 1 | 开展多种经营，提供有偿服务，服务标准上墙公示。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 开展多种经营，提供有偿服务。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 有偿服务标准上墙公示。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 建立节能减排制度，开展节能减排的管理，每月对水、电、气等能耗进行统计分析。 | 10 |  |  |  |
| 2.1 | 建立节能减排制度，开展节能减排的管理。 |  | 5 |  |  |
| 2.2 | 每月对水、电、气等能耗进行统计分析。 |  | 5 |  |  |
| 3 | 满意度调查有计划、实施方案；问卷调查覆盖率达到入住户数95%，且回收率达95%，满意度达95%；满意度调查公示且有整改措施。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 满意度调查有计划、实施方案。 |  | 2 |  |  |
| 3.2 | 满意度调查有效问卷调查覆盖率达到入住户数95%，且回收率达95%，满意度达95%。 |  | 5 |  |  |
| 3.3 | 满意度调查公示且有整改措施。 |  | 3 |  |  |
| 4 | 维修服务承诺公示上墙；维修及时率达100%，维修满意率达100%，有维修记录；维修回访率100%，有回访签字与记录。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 落实维修服务承诺，维修服务承诺公示上墙。 |  | 2 |  |  |
| 4.2 | 维修及时率达100%，维修满意率达100%，有维修记录。 |  | 5 |  |  |
| 4.3 | 维修回访率100%，有回访签字与记录。 |  | 3 |  |  |
| 5 | 物业公共服务服务费收缴有年度计划与分解计划，责任到人；物业公共服务费，年度累计收取率不低于90%。 | 10 |  |  |  |
| 5.1 | 物业公共服务服务费收缴有年度计划与分解计划，责任到人。 |  | 5 |  |  |
| 5.2 | 业公共服务服务费，年度累计收取率不低于90%。 |  | 5 |  |  |
| 6 | 楼宇文化宣传活动有计划，有策划方案；文化活动宣传内容健康、有益，每年不少于5次以上。 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 积极开展各类丰富楼宇文化宣传活动，有计划，有策划方案。 |  | 5 |  |  |
| 6.2 | 文化活动宣传内容健康、有益，每年不少于5次以上。 |  | 5 |  |  |
| **七** | **加分项目** | **100** |  |  |  |
| 1 | 在民生实事项目工程、物业服务活动中有突出表现和贡献，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明文件。 |  | 15 |  |  |
| 2 | 主动承担社会防疫责任、防汛等公共事件，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明文件。 |  | 10 |  |  |
| 3 | 积极招录贫困劳动力，推动员工职业技能提升、稳岗就业，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明文件。 |  | 10 |  |  |
| 4 | 实行绿色物业管理，采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治，积极配合业主安装新能源车充电桩，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明文件。 |  | 10 |  |  |
| 5 | 积极参与社会公益活动、社会捐赠的，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明文件；或项目员工考取应急管理部门颁发的救护员资格证书1人以上的。 |  | 10 |  |  |
| 6 | 企业作为主要起草单位或参编单位编写国家、行业、地方标准、团体标准的。 |  | 10 |  |  |
| 7 | 项目积极开展垃圾分类工作，有相应具体举措（如细化配套措施、配齐垃圾分类桶、贴好分类标识、加强投放引导和宣传等）。 |  | 10 |  |  |
| 8 | 支持行业主管部门、行业协会、街道社区工作，积极参加相关活动，每参加一次加2分。 |  | 10 |  |  |
| 9 | 物业项目选用优秀供应商单位提供服务的给予加分:优秀供应商单位认定参考与物业相关的行业协会的评优和认定情况（获得省、市级协会优秀评价或认定的，每个加1.5分；获得省级协会优秀评价或认定的，每个加2分。） |  | 15 |  |  |
| **合 计** |  |  |