

团 体 标 准

T/SDWB 005—2025

住宅物业服务质量评价规范

Specification for evaluation of residential property service quality



2025 - 06 - 06 发布

2025 - 06 - 15 实施

山东省物业管理协会 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 总体要求 1

 4.1 评价原则 1

 4.2 评价依据 1

 4.3 评价方法 1

5 评价指标体系和取值规则 2

 5.1 指标体系 2

 5.2 取值规则 4

6 评价活动的组织实施 4

 6.1 基本条件 4

 6.2 评价准备 4

 6.3 评价实施 4

 6.4 评价报告 4

7 评价结果及等级评定 5

 7.1 结果计算 5

 7.2 等级评定 5

附录 A（规范性） 住宅物业服务质量评价指标说明及取值规则 6

参考文献 37

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。

本文件由山东省物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本文件起草单位：诚信行控股有限公司、山东城市建设职业学院、山东宏泰物业发展有限公司、山东诚信物业服务评估监理有限公司、山东信洁物业管理有限公司、胜利油田玉山物业管理有限公司、山东天元物业管理有限公司、济南善邻智慧物业管理服务有限公司。

本文件主要起草人：李丽、申友忠、王玉坤、马晓、杨学英、刘洋、张华、王增连、贾磊、马先光、沈长征、李文保、郭灿灿、李守强、刘华丽、刘迎军、张勇、袁尊廷。



住宅物业服务质量评价规范

1 范围

本文件确立了住宅物业服务质量评价的评价原则、评价依据、评价方法及评价指标体系，规定了评价指标的取值规则，描述了评价结果形成的规则及等级评定，给出了住宅物业服务质量评价活动的组织实施。

本文件适用于住宅物业服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 17167 用能单位能源计量器具配备和管理通则
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
CJJ/T 287 园林绿化养护标准
TSG T5002 电梯维护保养规则
T/CPMI 014 物业管理术语

3 术语和定义

T/CPMI 014界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源：GB/T 36733-2018，3.5]

4 总体要求

4.1 评价原则

住宅物业服务质量评价应符合以下原则：

- 合规性原则；
- 全面性原则；
- 客观性原则；
- 可操作性原则。

4.2 评价依据

住宅物业服务质量评价依据：

- 与物业管理、服务质量评价相关的法律、法规、规章、规范性文件等；
- 物业服务合同，包括服务约定协议等；
- 对客户的服务承诺、管理制度等相关文件；
- 其他。

4.3 评价方法

住宅物业服务质量评价方法有：

- 查阅资料，查阅管理制度、管理服务档案、现场工作记录等资料；

- 查看现场，实地观察服务环境、服务过程以及与客户互动等情况；
 - 客户访谈，对客户访谈，了解客户的服务感知体验等；
 - 其他如数据分析、抽样测量、过程再现、试验测试或实施痕迹检查等。
- 注：实施过程中，可采用智慧化手段和方式，提高评价数据收集效率及准确性。

5 评价指标体系和取值规则

5.1 指标体系

住宅物业服务质量评价指标体系由服务保障、服务过程、服务结果三项一级指标构成。其中，服务保障由8个二级指标和17个三级指标构成，服务过程由8个二级指标和32个三级指标构成，服务结果由2个二级指标和4个三级指标构成。评价指标体系见表1。

表1 住宅物业服务质量评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
服务保障	党建引领	党组织成立
		党建标识
		党建活动
	组织管理	管理制度
		文化建设
	人力资源	人员配置
		服务表现
		资质能力
		教育培训
	服务设施	服务设施设备与环境
		智慧管理系统
		标识标志
	专业供应商管理	专业供应商选聘
		专业供应商评价
	档案管理	物业档案
	社会责任	公益支持
	服务品牌	品牌荣誉
服务过程	服务合同	合同签订
		合同备案
	服务信息	信息公开
		备案报到
	客户服务	客户档案建立
		装饰装修管理

表1 住宅物业服务质量评价指标体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标
服务过程	客户服务	客户拜访
		客户沟通
		工作报告
		报事报修
		投诉处理
		社区文化活动
		特约服务
	房屋及设施设备管理	房屋及共用设施
		强电系统
		弱电系统
		升降系统
		给排水系统
		消防系统
	环境管理	日常保洁
		垃圾管理
		消杀管理、公共卫生防控
		绿化养护
	秩序维护管理	出入管理
		巡查管理
		监控管理
		机动车管理
		非机动车管理
	节能管理	节能降耗
	安全管理	风险管控、隐患排查治理
		消防安全防范管理
		应急管理
服务结果	主观结果	客户满意度测评
	客观结果	设施设备
		需求响应
		服务收费

5.2 取值规则

评价指标体系的各项指标，按照内容重要程度的不同设置不同指标分值，满分100分。指标体系的具体指标说明及取值规则见附录A。

6 评价活动的组织实施

6.1 基本条件

6.1.1 住宅物业管理项目应符合下列基本条件：

- 签订物业服务合同，明确双方的权利和义务，合同在有效期内；
- 投入使用满一年以上，无重大安全责任事故；
- 所管理的房屋及设施设备应符合法律法规、政策文件、强制标准等的要求；
- 其他。

6.1.2 申请住宅物业服务质量评价的物业管理项目应符合第 6.1.1 条的要求，同时不违反指标体系中不予评价项的要求。

6.2 评价准备

6.2.1 组织准备

成立评价工作组，并明确职责、分工及保密要求等，根据评价工作量及复杂程度确定工作组人数。

6.2.2 人员准备

6.2.2.1 评价工作组人员应满足下列要求：

- 熟悉物业管理相关法律法规和标准，熟知物业管理行业业务特点；
- 经过相应的评价培训，熟知评价标准、评价要求、流程和方法；
- 坚持客观公正、实事求是，与被评价项目无利益关系；
- 保守商业和技术机密，不应侵犯被评价项目及其所属单位的知识产权；
- 其他。

6.2.2.2 对评价工作组人员进行培训，包括评价标准、评价方法及应用、沟通与反馈技巧等。

6.2.3 技术准备

6.2.3.1 根据评价目的和实际情况，确定评价工作方案，包括评价对象的范围、评价时间、评价方式、评价人员、任务分工、沟通反馈等。

6.2.3.2 配备必要的测量设备、工具、试验用品以及评价记录表等。

6.3 评价实施

6.3.1 召开首次会议，评价工作组、被评价项目相关人员参加。会议内容包括：

- 被评价项目负责人介绍物业服务情况；
- 评价工作组、被评价项目确认评价方案、评价安排；
- 评价工作组作出评价承诺以及可能提前终止、异议处理、情况反馈等情况说明；
- 其他需沟通说明的事项。

6.3.2 按专业维度进行分工，评价人员分组评价并记录。

6.3.3 评价工作组分组评价后内部对评价情况及评分结果进行沟通，确定最终评分结果。

6.3.4 召开末次会议，评价工作组反馈评价情况，说明评价中发现的问题及改进建议等。

6.4 评价报告

6.4.1 评价结果宜形成书面报告，真实、准确、完整，内容包括：

- 评价人员、时间；
- 评价过程描述；
- 评分结果、评定结论；
- 存在问题及改进建议；

- 过程资料；
- 其他相关附件。

6.4.2 评价过程中形成及收集的资料（沟通记录、存在问题记录、会议记录、证明信息等），附在评价报告最后。

7 评价结果及等级评定

7.1 结果计算

住宅物业服务质量评价按照涉及项，对照各项评价指标逐一评分。将涉及项得分通过公式转换成百分制的评价总得分（取值小数点后两位）。转换公式如下：

$$S = \frac{\sum_{i=1}^m Q_i}{\sum_{i=1}^m F_i} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

- 式中：
- S——评价总得分；
 - m——涉及项数；
 - Q_i——涉及项实际得分；
 - F_i——涉及项理论总分。

7.2 等级评定

- 7.2.1 根据住宅物业服务质量评价总得分，评定住宅物业服务质量划分为 3 个等级。等级越高，住宅物业服务质量越高。
- 7.2.2 住宅物业服务质量等级从高到低依次为 5A、4A、3A。等级划分标准见表 2。

表2 住宅物业服务质量评定等级划分标准

评定等级	住宅物业服务质量评价总得分（S）
AAAAA	100.00≥S≥95.00
AAAA	95.00>S≥90.00
AAA	90.00>S≥80.00

附录 A
(规范性)

住宅物业服务质量评价指标说明及取值规则

住宅物业服务质量评价指标及取值规则见表A. 1。

表A. 1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
1. 服务保障 (18 分)	1.1 党建引领 (3 分)	1.1.1 党组织成立	1	物业管理项目或所在的物业服务企业独立或与其他机构联合成立党组织	查阅上级党组织批准该党组织成立的批复文件（原件或复印件）	有相关文件，得 1 分；无相关文件，得 0 分
		1.1.2 党建标识	1	物业管理项目的办公区域和服务区域内设置红色物业标志及元素	查看现场红色物业标志及元素的规范性、全面性（如办公区域、客户服务中心、服务区域其他明显位置等） 注：红色物业标志为“XX 红色物业”或各地市的红色物业标志	依据现场符合程度，得 0~1 分；完全没有，得 0 分
		1.1.3 党建活动	0.5	物业管理项目在社区党组织领导下，积极开展党建活动	查阅党建活动记录	有相关记录，得 0.5 分；无相关记录，得 0 分
			0.5	物业管理项目通过设置党员示范岗或党员责任区、组建党员志愿者队伍、党员在服务中亮身份等方式展现党员风貌	查看现场	依据现场符合程度，得 0~0.5 分；完全没有，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
1. 服务保障 (18分)	1.2 组织管理 (2分)	1.2.1 管理制度	1	物业管理项目所在的物业服务企业制定满足住宅物业管理的基本制度，包括行政管理、财务管理、人力资源管理、安全生产管理、运营管理、服务质量管理、智慧化管理等制度	查阅制度文件，重点检查制度文件内容与实际运行相符程度	有相关文件，依据符合程度，满分1分，每与实际不符合一项扣0.5分，扣完为止；无相关文件，得0分
		1.2.2 文化建设	0.5	物业管理项目所在的物业服务企业应深入挖掘战略定位、发展理念、专业能力、价值取向等方面的内涵，总结提炼企业文化、精神、价值观，增强员工认同感、归属感，提升企业核心竞争力，开展企业文化建设	查阅企业文化手册等相关文件	有相关文件，得0.5分；无相关文件，得0分
			0.5	物业管理项目依据所在的物业服务企业的企业文化建设要求，开展企业文化培训、企业文化活动等相关工作	查阅企业文化培训记录、企业文化活动记录等	有相关记录，得0.5分；无相关记录，得0分
	1.3 人力资源 (5分)	1.3.1 人员配置	0.5	物业管理项目根据物业服务约定，设置明确的组织架构及岗位职责，并与现场实际运行相符	查阅组织架构及岗位职责的相关文件	有相关文件，依据符合程度，满分0.5分，每与实际不符合一项扣0.3分，扣完为止；无相关文件，得0分
		1.3.2 服务表现	0.5	物业管理项目的所有服务人员着装整齐统一，仪容仪表规范，佩戴明显标志，服务行为、用语规范	查看现场员工仪容仪表、服务行为、用语等情况	依据现场符合程度，满分0.5分，每不符合一处扣0.3分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
1. 服务保障 (18分)	1.3 人力资源 (5分)	1.3.3 资质能力	1	物业管理项目经理具备与岗位要求匹配的专业能力，并取得注册物业管理师、三级及以上物业管理师或项目经理专业技能培训合格证等	查阅证书（原件或复印件），并核验证书有效期	有相关有效证书，得1分；无相关证书或不在有效期内，得0分
			2	物业管理项目的专业技术人员应按照国家相关法律法规的要求持有相关证件	查阅以下证件（原件或复印件），并核验证件类型准确性及有效期： a. 特种设备安全管理 A 证：至少 1 证 b. 建筑消防设施操作员（有联动控制设备的要求中级/四级及以上级别证书）：至少 6 证 c. 高压、低压电工作业证：各至少 1 证（如高压值班室有专人值班的，则至少 3 证） d. 制冷与空调设备运行操作作业、锅炉作业 G 证等 注：证件的种类和数量根据管理需要确定	依据符合程度，满分 2 分，每缺少或不符合一证扣 0.5 分，扣完为止
		1.3.4 教育培训	1	物业管理项目根据所在的物业服务企业培训管理要求，制定培训计划、实施培训并记录，包括新员工培训、在岗培训、安全生产、消防培训、服务技能培训等内容	查阅培训计划和实施记录，重点查阅文件内容完善、适用程度，记录与标准要求一致并真实	依据符合程度，满分 1 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止
	1.4 服务设施 (3分)	1.4.1 服务设施设备 及环境	1	物业管理项目配置满足服务需求的服务设施设备（如办公、安全、保洁、绿化、维修等），管理规范，干净整洁有序	查看现场呈现情况，重点查看办公室、休息室、工具间、值班岗亭等	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
1. 服务保障 (18分)	1.4 服务设施 (3分)	1.4.2 智慧管理系统	1	物业管理项目根据客户需求、管理实际，导入应用智慧管理系统并运行有效，内容包括客户管理、设备管理、能源管理、智能办公、智能楼宇、智能清洁、智能安防、智慧停车等	查看现场智慧管理系统实际应用的有效性、完整性、连续性	依据现场智慧系统的覆盖应用情况，每应用一项系统得0.2分，最高1分
		1.4.3 标识标志	1	在物业服务区域内设置标识标志（包括位置指引、消防疏散、设施设备、交通引导、安全警示等类别），建立标识台账并保持更新；标识标志规范，位置醒目，清晰完好	查看现场标识标志情况，重点查看标识标志覆盖管理需求、与实际适用程度	依据现场符合程度，满分1分，每与实际不符合一处扣0.5分，扣完为止
	1.5 专业供应商管理 (1分)	1.5.1 专业供应商选聘	0.5	物业管理项目所在的物业服务企业应建立专业供应商管理制度，包括专业供应商准入、合同管理、绩效管理、质量管理、风险管理、评价改进等	查阅专业供应商管理的相关文件	有相关文件，依据符合程度，满分0.5分，每与实际不符合一项扣0.3分，扣完为止；无相关文件，得0分
		1.5.2 专业供应商评价	0.5	物业管理项目根据专业供应商管理制度，定期对专业供应商进行评价	查阅每个专业供应商至少1份评价记录	依据符合程度，满分0.5分，每缺少或与实际不符合一项扣0.3分，扣完为止
	1.6 档案管理 (2分)	1.6.1 物业档案	1	物业管理项目建立档案管理标准，明确专人负责、分类收集、归档整理等的要求	查阅相关标准，重点检查标准内容完善适用，与实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分1分，每与实际不符合一项扣0.5分，扣完为止；无相关文件，得0分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
1. 服务保障 (18分)	1.6 档案管理 (2分)	1.6.1 物业档案	1	物业档案分为物业建设档案、客户档案、物业管理档案： ①物业建设档案主要为建设单位移交的原始资料，核查、登记清楚，保存完整 ②客户档案应一户一档 ③物业管理档案分类成册，归档完整、保存完好	查看现场物业档案的规范性、完整性	依据现场符合程度，满分1分，每不符合一处扣0.5分，扣完为止
	1.7 社会责任 (1分)	1.7.1 公益支持	1	物业管理项目或所在的物业服务企业，履行社会责任，参与社会公益，如捐款捐物、志愿服务、公益宣传活动、公益人才培养等	查阅参与公益的证明性文件	依据参与公益的情况，每一项得0.2分，最高1分
	1.8 服务品牌 (1分)	1.8.1 品牌荣誉	1	物业管理项目接管后所获得的荣誉，来源包括相关政府部门、行业主管部门、行业组织（机构）等	查阅荣誉的证明性文件	依据荣誉的个数和级别，最高1分；国家级：1分/个；省级，0.5分/个；设区的市级：0.3分/个
2. 服务过程 (68分)	2.1 服务合同 (1分)	2.1.1 合同签订	—	签订有效的物业服务合同	查阅合同（原件或复印件），重点检查合同的有效期、真实性，验证建筑面积、服务内容符合参评规定	不能提供合同或不在有效期的，建筑面积、服务内容不符合参评规定的，不予评价
		2.1.2 合同备案	1	将物业服务合同向物业主管部门备案	查阅备案证明（原件或复印件）	有相关文件，得1分；无相关文件，得0分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.2 服务信息 (3 分)	2.2.1 信息公开	2	在物业服务区域显著位置，设置固定的公告栏，通知公告张贴规范，无乱张贴；信息公开真实并及时更新。公开信息包括： ①物业服务企业营业执照、信用等级、项目负责人基本情况、联系方式及 24 小时服务投诉电话 ②物业管理项目服务人员配置及各岗位责任人、工作职责、工作范围等基本信息 ③物业服务合同履行情况 ④服务事项、服务标准、收费项目、收费标准和方式等 ⑤受委托管理的专项维修资金使用情况 and 业主共有部分的经营、收益情况（其中公共收益情况按季度公示，时间不少于一个月） ⑥电梯、消防、监控、人防等具有专业技术要求的设施设备的维护巡查记录，维保单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等 ⑦其他按照法律法规规定的应当公开的信息	查看现场信息公开情况	已公开的，依据符合程度，满分 2 分，每缺少一项或不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无公开的，得 0 分
		2.2.2 备案报到	0.5	物业管理项目自物业交接后 30 日内，向所在地的物业主管部门办理物业承接查验备案	查阅备案证明（原件）	有相关文件，得 0.5 分，无相关文件，得 0 分
			0.5	物业管理项目负责人根据政府主管部门规定履行社区报到	查阅物业管理项目负责人社区报到证明（原件），项目负责人为现任人员	有相关文件，得 0.5 分，无相关文件，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.3 客户服务 (10 分)	2.3.1 客户档案建立	1	物业管理项目进驻，建立客户档案，一户一档、归档齐全（包括管理规约/临时管理规约、文明公约、装饰装修注意事项告知书、治安消防安全责任书、业主/租户居住情况登记、交房签约承诺及其他材料等），并根据客户变动情况及时更新	查阅至少 2 份客户档案	有相关文件，依据符合程度，满分 1 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
		2.3.2 装饰装修管理	0.5	建立装饰装修管理服务标准，明确装饰装修申请登记、手续办理、现场巡查、竣工验收、资料归档等的要求	查阅相关标准，重点检查标准内容完善适用，与实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			0.5	要求装饰装修人在装饰装修开工前向物业服务企业提交材料、进行登记；并与物业服务企业签订住宅装饰装修管理服务协议	查阅至少 2 份装饰装修档案，重点检查相关协议、申报登记材料等	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			0.5	对装饰装修现场进行定期巡查，告知装饰装修人禁止行为和注意事项，对违规行为劝阻、制止和报告，并做好巡查、违规行为处理记录	查阅至少 2 份装修巡查、违规行为处理记录，重点检查记录齐全、与标准规定一致	有相关记录，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.3 客户服务 (10 分)	2.3.2 装饰装修管理	0.5	装饰装修工程竣工后, 应按照装饰装修管理服务协议进行现场检查, 对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的, 要求装饰装修人纠正, 并将检查记录存档	查阅至少 2 份装饰装修档案, 重点检查竣工验收记录	有相关记录, 依据符合程度, 满分 0.5 分, 每与实际不符合一项扣 0.3 分, 扣完为止; 无相关记录, 得 0 分
		2.3.3 客户拜访	0.5	建立客户拜访的服务标准, 包括拜访计划、准备工作、实施方法、问题处理、反馈回访、资料存档等的要求	查阅服务标准, 重点检查标准内容完善适用, 与实际运行相符	有相关文件, 依据符合程度, 满分 0.5 分, 每与实际不符合一项扣 0.3 分, 扣完为止; 无相关文件, 得 0 分
			0.5	依据物业管理项目的客户拜访标准, 通过上门走访、电话拜访、线上 APP 等多种形式对客户拜访, 建立客户拜访沟通记录, 客户需求处理闭环完整	查阅至少 2 份客户拜访记录, 重点检查客户需求处理闭环情况	有相关记录, 依据符合程度, 满分 0.5 分, 每与实际不符合一项扣 0.3 分, 扣完为止; 无相关记录, 得 0 分
		2.3.4 客户沟通	1	根据物业管理项目所在地的相关规定, 建立业主恳谈会、项目经理接待日等客户沟通服务标准, 包括计划方案、准备工作、组织实施、需求处理、记录存档等的要求; 依据客户沟通服务标准要求, 组织业主恳谈会、项目经理接待日等客户沟通活动并记录	查阅实施记录, 重点检查频次符合相关规定, 记录真实、规范(时间、地点、内容、参加人签到情况等要素齐全)	有相关记录, 依据符合程度, 满分 1 分, 每与实际不符合一项扣 0.5 分, 扣完为止; 无相关记录, 得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.3 客户服务 (10 分)	2.3.5 工作报告	1	以合理方式（公告栏或线上公告、推送等）向客户公开服务合同的履约情况，包括公共事项、客户服务、设施设备管理、秩序维护管理、环境管理、安全防范管理等服务内容，并及时更新	查看现场，重点查看公开内容与服务约定符合程度、公开频次	有相关公开信息，依据符合程度及公开频次： ≥ 1 次/月，得1分； ≥ 1 次/季，得0.5分； ≥ 1 次/年，得0.2分；没有公开，得0分
		2.3.6 报事报修	0.5	建立报事报修处理的服务标准，明确受理、处理、反馈、回访及响应到场时间等的要求	查阅服务标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分0.5分，每与服务约定、实际不符合一项扣0.3分，扣完为止；无相关文件，得0分
			0.5	接到客户报事报修，及时响应、按约定时间内处理，并做好记录（包括接报时间、内容事项、处理情况、反馈情况、回访等）	查阅不少于2份报事报修处理记录，重点检查处理的闭环情况	有相关记录，依据符合程度，满分0.5分，每与服务约定、实际不符合一项扣0.3分，扣完为止；无相关记录，得0分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.3 客户服务 (10 分)	2.3.7 投诉处理	0.5	建立投诉处理服务标准，明确投诉渠道、受理、处理、反馈、回访及处理时间等的要求	查阅服务标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与服务约定、实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			0.5	接到客户投诉，及时响应、在约定时间内处理，并做好记录（包括投诉时间、投诉事项、处理过程、反馈结果、回访情况等）	查阅至少 2 份客户投诉处理记录，重点检查客户投诉处理的闭环情况	有相关记录，依据符合程度，满分 0.5 分，每与服务约定、实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
		2.3.8 社区文化活动	1	建立物业管理项目社区文化活动组织开展标准，明确活动计划、活动方案、组织实施、活动记录等的要求；按照计划开展社区文化活动并记录，活动频次符合物业服务约定	查阅活动记录，重点检查活动规模及频次符合服务约定，记录完整规范	有相关记录，依据符合程度，满分 1 分，每与服务约定、实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
		2.3.9 特约服务	1	根据客户需求提供客户所需的特约服务，如家电维修、家居维修、家政清洁、日常代买代办、搬家运输、装修咨询、宠物寄养等；特约服务收费的，根据市场需求定价，向客户公开服务项目与收费价目	查看现场提供的特约服务	依据现场特约服务的种类，每提供一项得 0.2 分，最高 1 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.1 房屋及公共设施 (4 分)	2.4.1.1 公共部位管理	0.5	建立房屋公共部位管理标准，明确管理维护责任、巡视巡查、问题处理、管理记录等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与服务约定、实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				0.5	房屋外观完好、整洁，外立墙面无破损、无脱落，起鼓脱落位置设警示标识；道路、场地等地面，平整、无破损；路面井盖无缺损、无丢失、无松动，定期除锈防锈；大门、围栏（墙）等设施，无破损、无松动，正常使用	查看现场，覆盖所涉及的全部检查内容	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
				0.5	对公共部位可能存在的安全隐患，如公共用电、有限空间、高空抛/坠物、室外招牌广告牌等，制定安全防范措施并设置警示标志	查看现场，重点查看安全隐患的警示标志和防护措施情况及明显位置禁止高空抛物的警示标识	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
				0.5	对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时发现，劝阻并报告相关部门	查看现场情况及处理记录（如向相关部门的书面报告并有签收）	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.1 房屋及共用设施 (4 分)	2.4.1.2 景观小品管理	0.5	建立物业服务区域内景观小品的管理标准，明确管理维护责任、巡视巡查、问题处理，维护记录、安全警示等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与服务约定、实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				0.5	物业服务区域内景观小品（包括凉亭、雕塑、椅凳、喷泉、水景等）设施牢固、无破损，无脱漆、无明显锈蚀和积尘；明显位置设置安全警示、温馨提示及必要防护措施，重点部位加强巡查	查看现场景观小品情况及安全警示、防护措施等	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
			2.4.1.3 共用设施管理	0.5	建立物业服务区域共用设施的管理标准，明确管理维护责任、巡视巡查、维护保养、问题报处理、安全警示等的要求	查阅管理标准，重点检查制度标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与服务约定、实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				0.5	共用设施（如休闲设施、健身器材及儿童游乐设施等）部件连接良好、螺栓牢固，功能使用正常，无安全隐患；外观无破损、无脱漆、无明显锈蚀和积尘	查看现场共用设施情况及安全警示、防护措施等	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.2 强电系统 (4 分)	2.4.2.1 配电系统管理	0.5	建立配电系统运行管理标准，包括管理运行职责、标识标志、巡视巡查、维修保养、突发情况处置、安全管理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				1	变配电设备运行正常，电压表及电流表指示正常，各功能开关、紧急停止按钮正常，无异响、无异味；电容运行正常，温度在正常范围，无渗漏油及膨胀现象；各接线端子紧固、各触点压线紧实，无过载变色	查看现场至少 2 处配电室	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
		2.4.2.2 照明系统管理	0.5	建立公共照明系统管理标准，明确管理维护职责、标志标识、巡视巡查、维护保养、突发情况处置、安全管理等的要求	查验资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0	
				1	公共楼道亮灯率符合物业服务约定、满足使用要求，灯具干净，灯罩无积尘、无缺失、无松脱，开关面板无破损、无缺失；路灯、草坪灯、庭院灯等设施外观完好、整洁，无明显锈蚀、无积尘	查看现场，覆盖所涉及的全部检查内容	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.2 弱电系统 (4 分)	2.4.2.3 防雷系统管理	0.5	建立防雷系统管理标准，包括管理维护责任、巡视巡查、维护保养、安全检测、突发事件处理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				—	应聘请具有专业资质的机构定期进行防雷系统检测，每年不少于 1 次防雷装置安全性能检测	查阅检测报告	不能提供防雷检测报告或报告不在有效期的，不予评价
				0.5	防雷装置（接闪器、引下线、接地装置、电涌保护器及其连接导体等）定期巡查，确保连接牢固，无松动、脱落、生锈现象；接闪器（避雷带等）与屋顶爬梯、支架等各种金属附加设备等连接牢固；楼层强弱电间，接地完好	查看现场，覆盖所涉及的全部检查内容	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
		2.4.3 弱电系统 (3.5 分)	2.4.3.1 安全防范系统管理	0.5	建立安全防范系统管理标准，包括管理维护职责、运行值班、安全管理、日常操作、巡视巡查、维护保养、突发事件处理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				0.5	监控系统设施设备安装牢固、无遮挡；监控系统不间断供电、运行正常，监视器图像清晰，显示时间准确；按设备系统使用说明书要求对硬盘录像、摄像等设备进行检修保养；设备出现故障时，及时修复	查看现场监控系统运行情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.3 弱电系统 (3.5 分)	0.5	门禁系统定期巡视检查（外观、防水状况、使用情况），保证系统正常工作；定期检查保养门锁、对讲主机，出门按钮正常使用	查看现场至少 2 处门禁	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
			0.5	电子巡更系统应定期检查、调试维保，系统运行正常；巡更点位置正确、安装牢固，巡更棒定期检查测试、工作正常	查看现场至少 2 处巡更点	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
			0.5	周界防范系统应对防护区域进行有效围蔽，无树木枝叶遮挡；触发报警时主机发出声光报警，并显示对应区域编号或电子地图；报警记录自动存储，并可查询	查看现场周界防范系统运行情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
		2.4.3.2 智能停车系统管理	0.5	建立智能停车系统管理标准，包括管理维护责任、巡视巡查、系统软件及数据备份、维修保养、突发情况处置等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			0.5	服务器、收费终端、图像识别等设施设备运行正常；摄像机、道闸安装牢固、运行正常；计费显示器显示清晰、准确；远程呼叫系统应答清晰、无延时，抬杆等操作反应迅速；定期检查、维护保养智能停车系统，并做好维保记录	查看现场智能停车设备运行情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.4 升降系统 (5.5 分)	2.4.4.1 垂直电梯系统管理	0.5	建立电梯系统运行管理标准，包括运行管理职责、巡视巡查、维护保养、安全管理、节能管理、突发事件处理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				—	应委托有资质的电梯维修保养单位签订电梯维保合同，进行电梯维保	查阅电梯维护保养合同，重点检查合同期限、维保单位资质	无有效电梯维护保养合同或合同不在有效期的，不予评价
				—	制定电梯维修保养计划，组织实施并记录；电梯应至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整和检查；电梯维保应符合 TSG T5002、特种设备安全监察条例的要求	查阅电梯维保记录（记录应经维保人员、电梯安全管理人员签字确认）	无电梯维保记录或维保记录不在有效期的，不予评价
				—	电梯投入使用前或投入使用后 30 日内，应向直辖市或者设区的市的特种设备安全监督管理部门登记；登记标志应当置于或附着于特种设备的显著位置；此后按照安全技术规范的定期检验要求，在安全检验合格有效期届满前 1 个月向特种设备检验检测机构申请定期检验	查阅电梯定期检验报告在有效期且检验结论为“合格”或“复检合格”	无电梯定期检验报告或检验报告不在有效期的，不予评价
				0.5	根据特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定的要求，进行电梯运行巡查并记录，包括电梯安全风险管控清单、每日电梯安全检查记录、每周电梯安全排查治理报告、每月电梯安全调度会议纪要等	查阅相关记录，符合要求，真实规范	有相关记录，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.4 升降系统 (5.5 分)	2.4.4.1 垂直电梯系统管理	1	在电梯轿厢醒目位置公示特种设备使用标志、电梯安全警示标志、乘客注意事项；电梯启动、运行平稳、无异响，开关门正常；平层、防夹功能正常；轿厢内照明和通风运行正常；底槽干净整洁，无砂石、无锈蚀；呼叫面板及五方通话功能正常	查看现场至少 2 部电梯 注：现场测试五方通话，查看轿厢、机房等	依据现场符合程度，满分 1 分，每与不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
				0.5	建立自动扶梯系统运行管理标准，包括运行管理职责、巡视巡查、维护保养、安全管理、节能管理、突发事件处理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
		2.4.4.2 自动扶梯管理	—	应委托有资质的自动扶梯维修保养单位签订维保合同，进行自动扶梯维保	查阅自动扶梯的维护保养合同，重点检查合同期限、维保单位资质	无有效维护保养合同或合同不在有效期的，不予评价	
			—	制定自动扶梯维修保养计划，组织实施并记录，应至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查；自动扶梯维保应符合 TSG T5002、特种设备安全监察条例的要求	查阅电梯维保记录（记录应经维保人员、电梯安全管理人员签字确认）	无电梯维保记录或维保记录不在有效期的，不予评价	
			—	电梯投入使用前或投入使用后 30 日内，应向直辖市或者设区的市的特种设备安全监督管理部门登记；登记标志应当置于或附着于特种设备的显著位置；此后按照安全技术规范的定期检验要求，在安全检验合格有效期届满前 1 个月向特种设备检验检测机构申请定期检验	查阅自动扶梯的定期检验报告在有效期，且检验结论为“合格”或“复检合格”	无定期检验报告或检验报告不在有效期的，不予评价	

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.4 升降系统 (5.5 分)	2.4.4.2 自动扶梯管理	0.5	根据特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定，进行自动扶梯运行巡查并记录，包括安全风险管控清单、每日安全检查记录、每周安全排查治理报告、每月安全调度会议纪要等	查阅相关记录，符合要求，真实规范	有相关记录，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
				1	自动扶梯醒目位置公示特种设备使用标志、安全警示标志、乘客注意事项；自动扶梯启动、运行平稳，无异响；梳齿板的梳齿无缺损、变形或断裂，裙板刷安装牢固、无缺损，扶手带入口安全保护装置灵敏可靠；紧急制动按钮功能正常，无损坏、缺失	查看现场自动扶梯情况	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
		2.4.4.3 机械停车系统管理	0.5	建立机械停车系统管理标准，包括运行管理职责、操作规程、巡视巡查、维护保养、定期检验、安全管理、节能管理、突发事件处理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分	
			—	机械停车系统应按规定向特种设备检验机构申请定期检验	查阅定期检验报告	无定期检验报告或检验报告不在有效期的，不予评价	
			0.5	委托专业维保单位对机械停车设备进行维保检查，至少每月一次检查、至少每年一次全面检测，做好记录	查阅检查检测记录	有相关记录，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分	

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.4 升降系统 (5.5 分)	2.4.4.3 机械停车系统管理	0.5	在机械停车设备现场设立并公示 24 小时电话，接到故障或事故报告及时组织实施救援和故障排除	查看现场公示情况	有相关公示，依据符合程度，得 0~0.5 分；没有公示，得 0 分
		2.4.5 给排水系统 (2 分)	2.4.5.1 排水系统管理	0.5	建立排水系统运行管理标准，包括管理职责、操作规程、巡视巡查、突发事件处理、维护保养等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				0.5	定期对雨水井、污水井、屋面雨水口、排水管道等排水设施进行检查，并采取有效措施保持疏通，无堵塞、无外溢	查看现场排水情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
				0.5	对排污泵定期检查、定期保养，确保运行正常；排污泵体无锈蚀；控制柜柜内整洁，无积尘、无锈迹，接线端子紧固；排污泵自动手动切换正常	查看现场，测试手动自动切换	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
				0.5	对化粪池、隔油池定期巡查，随满随清；保持污水无外溢、无堵积、无异味，池盖完整、覆盖紧贴；每年两次疏通每个单元的排污横干管，确保排污通畅	查看现场化粪池、隔油池情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.6 消防系统 (3 分)	2.4.6.1 消防系统管理	—	消防系统应由专业维保单位进行维护保养	查阅消防设施维保合同，重点检查合同期限、维保单位的资质等	无消防维保合同或合同不在有效期的，不予评价
				—	消防系统由专业维保单位进行定期检测，对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录完整准确，存档备查	查阅消防设施检测报告（应加盖服务机构公章及骑缝章）	无消防检测报告或报告不在有效期的，不予评价
				0.5	根据消防维保计划，按照消防设施清单、维护保养的内容和周期，并按时进行维护保养，做好记录	查阅消防设施维保记录	有相关记录，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
				0.5	消防泵房保持锁闭，钥匙专人管理；设置挡鼠板（高度 $\geq 50\text{cm}$ ）及防鼠装置；通风口设置防小动物网（网眼大小 $< 10\text{mm}$ ）；配备消防器材，取用方便，摆放规范、标识清晰，定期巡检；配置温湿度计；严禁吸烟，严禁存放易燃易爆等危险物品	查看现场消防泵房情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
				0.5	消防设备完好，运行状态、压力、电源、指示灯、控制箱等正常，消火栓泵、稳压泵、喷淋泵管网水压正常；管道阀门无渗漏水；控制柜电压、指示灯正常	查看现场消防设备运行情况，测试基本功能	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.4 房屋及设施设备管理 (23 分)	2.4.6 消防系统 (3 分)	2.4.6.1 消防系统管理	0.5	消防广播系统扬声器功能正常，对讲开关、电源电压、麦克风、扬声器及附属弱电线路等正常使用	查看现场消防设备运行情况，测试功能	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
				0.5	防烟风机和排烟风机完好，能正常启动，功能良好；控制柜指示灯正常；消防专用电话和电话插孔齐全完好，每部消防专用电话和电话插孔与消防控制室通话性能良好	查看现场，抽查至少 2 处测试	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
				0.5	应急照明和疏散指示设施完好，可随时启动，断电后供电时间不少于 30min（超高层建筑不少于 90min）	查看现场应急照明、疏散指示情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
	2.5 环境管理 (10 分)	2.5.1 日常保洁 (4 分)		2	建立公共区域日常保洁服务标准，对公共区域进行保洁，有明确的作业频次和质量要求，保洁范围和标准符合物业服务约定	查阅服务标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 2 分，每与服务约定、实际不符一项扣 0.5 分，扣完为止，无相关文件，得 0 分
				2	整体环境干净整洁，无乱贴、乱画，无明显积尘、无垃圾，无擅自占用和堆放杂物现象	查看现场，重点查看客户关键触点：①外围地面及附属设施；②车库；③单元大厅、公共走廊、电梯厅；④电梯轿厢；⑤楼梯等	依据现场符合程度，满分 2 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.5 环境管理 (10 分)	2.5.2 垃圾管理 (2 分)	1	依据物业管理项目所在地的生活垃圾分类要求配备垃圾桶，设置垃圾投放点，分类收集、日产日清；垃圾桶内外表面干净、无残留物、无异味，无满溢；设置垃圾收集点并定期清洁消杀，地面干净整洁、无污垢，无散落垃圾；垃圾清运定点定时	查看现场生活垃圾分类、收集的情况	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
			1	建筑垃圾设置暂存点，有围挡并及时关闭围挡门；公示倾倒清运时间及使用要求；暂存点周围卫生干净，无外漏垃圾，无随意堆积；建筑垃圾定点、定时、定路线清运，袋装堆放搬运，禁止破坏公共设施	查看现场建筑垃圾暂存点情况	依据符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
		2.5.3 消杀管理、公共卫生防控 (1 分)	1	制定消杀方案、消杀计划，按要求定期实施消杀并记录，流行病或蚊蝇高发时期增加公共场所消杀频次；对药品的发放、使用、存放和回收实施有效管控；药品投放点警示标志清晰、有效；管理区域内无明显有害生物活动现象；定期对垃圾收集点、娱乐区域、活动区域等部位实施消毒作业并记录	查阅消杀方案、药品管控记录、消毒作业记录等资料	有相关记录，依据符合程度，满分 1 分，每不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
		2.5.4 绿化养护 (3 分)	1	根据 CJJT 287 因地制宜制定物业管理项目的绿化养护标准，包括整形修剪、灌溉排水、施肥、有害生物防治、松土除草、改植与补种及绿地养护等的要求；建立绿植台账，定期更新	查阅服务标准、绿植台账，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 1 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			2	花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损，无斑秃；绿地无改变用途，无被破坏、践踏、占用现象；绿化带内无杂物、垃圾等，无树挂等现象	查看现场绿化情况	依据现场符合程度，满分 2 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.6 秩序维护管理 (10 分)	2.6.1 出入管理 (2 分)	1	根据物业服务约定建立出入管理服务标准，包括人员进出、物品进出、车辆进出等的要求；对人员、车辆和物品进出进行管理、登记；疏导出入口车辆有序进出	查看现场主出入口人员在岗情况及职责履行、服务规范等	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
			1	出入通道、交通标识明确，干净清晰、无破损，设置“限速”“禁鸣”“请勿跟车”等安全警示标识；值班室整洁、制度健全、物品摆放有序	查看现场出入口情况（进出口、机动车和非机动车、安全警示标志、交通标线等）；查看值班室环境、上墙制度情况	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
		2.6.2 巡查管理 (2 分)	0.5	根据物业服务约定建立巡查标准，包括巡查路线、位置覆盖、巡查频次、收到指令后到场时间、异常处理闭环等的要求	查阅服务标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符合一项扣 0.1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			1	根据巡查标准，定时对服务区域进行安全巡查，对停车场等重点部位及关键区域增加巡查频次；巡查中与监控中心实行联动，收到指令后，及时到达现场；发现异常应立即查明并上报，并对紧急情况采取必要的处理措施	查看现场、询问	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
			0.5	巡查记录规范整理，真实完整，保存完好	查阅巡查记录	有相关记录，依据符合程度，满分 0.5 分，每不符合一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.6 秩序维护管理 (10 分)	2.6.3 监控管理 (2 分)	1	监控室实行 24h 值班，通讯保持畅通，值班、交接班记录清晰完整；定期对监控设备进行清洁，保持设备表面无积尘、无水渍、无污渍；定期校准监控录像设备时间；禁止无关人员进入，特殊情况进入、查询应获得批准并严格登记	查看现场监控室情况	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
			—	监控设备设施运行正常，画面黑屏率不超过 10%	查看现场监控系统运行情况	安全监控屏幕黑屏超过 10%的，不予评价
			0.5	值班人员按要求进行监控系统值班巡查、操作、记录；发现异常或收到报警信号后，应立即通知相关人员到现场处理，遇突发事件及时启动应急预案处置	查看现场值班情况，测试值班基本操作	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每与不符合一处扣 0.1 分，扣完为止
			0.5	录像资料保存完整，至少留存 30 日备查	查看现场录像保存的时间	符合要求，得 0.5 分；不符合要求，得 0 分
		2.6.4 机动车管理 (2 分)	1	根据物业管理项目的物业服务约定及实际情况，建立停车管理标准，车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整清晰；车库/停车位标示牌设置规范	查看现场交通标线、标志和行驶路线等	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
			1	机动车在规定停车区域有序停放；占道车辆及时疏导，保持道路畅通；地下车库通风、照明、排水、防汛沙袋、消防设施、进出道闸系统等正常使用	查看现场地下车库情况、规定的停车区域	依据现场符合程度，满分 1 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.6 秩序维护管理 (10 分)	2.6.5 非机动车管理 (2 分)	0.5	服务区域内规划非机动车停放区域，非机动车有序停放；对非机动车停放区域定期巡查并记录	查看现场非机动车辆停放情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
			0.5	禁止非机动车上楼；占道车辆及时疏导，保持道路、消防通道畅通	查看现场至少 2 个单元	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
			0.5	非机动车停放区域内配置消防器材如灭火器，同时每处配置消防钩两个（钩柄长度 $\geq 2.5\text{m}$ 且具有一定耐火能力）；定期对消防器材进行检查并记录	查看现场至少 2 处非机动车停放区域	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
			0.5	充电设施的明显位置设置公示牌，公示充电设备运营机构、运营时间、服务范围、服务项目、收费标准、求援电话、监督举报电话及当前充电设备可供使用情况等	查看现场充电设施情况	有相关公示，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关公示，得 0 分
	2.7 节能管理 (1 分)	2.7.1 节能降耗	1	建立能源监测统计标准，进行能耗统计并节能分析；制定科学节能管理方案，落实节能减排措施，如用电分区管理、采用节能照明装置、电梯节能管理、节能改造等	查阅能耗统计记录及节能措施实施情况	有相关记录，依据符合程度，满分 1 分，每不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.8 安全管理 (11 分)	2.8.1 风险管控、隐患排查治理 (2 分)	1	建立安全生产风险分级管控和事故隐患排查治理的制度标准，明确风险点排查、风险因素辨识、风险等级评价、风险管控措施的程序方法，事故隐患排查治理责任、周期、监控、治理措施和资金保障等的要求	查阅服务标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 1 分，每缺少或与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			1	按照标准进行风险点排查、危险源辨识，风险评价分级、采取风险管控措施等，建立风险点统计表、风险等级判定表、风险分级管控清单；进行隐患排查、隐患治理，编制排查清单，制定排查计划，按周期排查、登记上报、分级治理	查阅相关的实施记录	有相关记录，依据符合程度，满分 1 分，每缺少或与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
		2.8.2 消防安全防范管理 (6 分)	1	建立消防安全管理制度，落实消防安全责任制；包括消防安全责任制，消防安全教育培训制度，防火巡查、检查制度，安全疏散设施管理制度，消防控制室值班制度，消防设施、器材维护管理制度，火灾隐患整改制度，用火、用电安全管理制度，易燃易爆危险物品和场所防火防爆制度，专职、志愿消防队的组织管理制度，灭火和应急疏散预案演练制度，燃气、电气设备的检查、管理制度，消防器材使用操作，消防安全岗位操作规程，火灾火警应急处理操作规程，消防设施安全操作规程等	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 1 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			1	消防控制室实行封闭管理；设置挡鼠板(高度≥50cm)及防鼠装置；通风口设防小动物网(网眼大小<10mm)；配备消防器材，取用方便，摆放规范、标识清晰，定期巡检；配置温湿度计；严禁吸烟，严禁存放易燃易爆等危险物品	查看现场消防控制室情况	依据现场符合程度，满分 1 分；每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.8 安全管理 (11 分)	2.8.2 消防安全防范 管理 (6 分)	1	消防控制室实行 24h 双人值班, 值班期间每 2h 记录一次消防控制室内消防设备的运行情况; 对火灾报警控制器进行每日检查, 记录清晰、准确、完整	查看现场消防控制室值班情况, 重点查看值班记录与上墙证件对应	依据现场符合程度, 满分 1 分; 每不符合一处扣 0.5 分, 扣完为止
			1	消火栓、灭火器使用说明清晰、规范, 箱内外及器材整洁、有序; 设置微型消防站, 管理规范, 标识清晰、摆放规范、清洁到位, 定期巡检, 并做好记录	查看现场至少 2 处消火栓及微型消防站	依据现场符合程度, 满分 1 分; 每不符合一处扣 0.5 分, 扣完为止
			—	灭火器检验合格、在有效期内	查看现场至少 2 处	灭火器不在有效期的 (被抽中的任一具), 不予评价
			1	定期开展消防宣传活动和消防培训	查阅员工消防培训相关记录和对业主及物业使用人的消防宣传记录, 符合相关规定并真实、规范 注: ①对新上岗和进入新岗位的职工进行上岗前消防安全培训; 对在岗职工每年至少进行一次消防安全培训, 具体要求见《社会消防安全教育培训规定》; ②高层住宅每年至少对居住人员进行一次消防安全教育培训, 具体要求见《高层民用建筑消防安全管理规定》	有相关记录, 依据符合程度, 满分 1 分, 每缺少或与实际不符一项扣 0.5 分, 扣完为止; 无相关记录, 得 0 分
			—	消防系统运行正常	现场测试消防系统, 随机远程启动风机、远程启动消火栓泵, 至少各 1 组; 随机测试报警装置至少 1 处	消防系统运行不正常的, 不予评价

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.8 安全管理 (11 分)	2.8.2 消防安全防范管理（6 分）	1	按要求进行防火巡查、防火检查、消防安全评估，及时排查火灾隐患并记录	查阅防火巡查、防火检查记录	有相关记录，依据符合程度，满分 1 分，每与实际不符一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
		2.8.3 应急管理（3 分）	0.5	建立应急队伍，明确组织架构、组织形式、人员配置、分工职责等内容	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 0.5 分，每与实际不符一项扣 0.3 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			0.5	根据可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，设立台账并定期检查、维护和保养	查看现场应急物资情况	依据现场符合程度，满分 0.5 分，每与不符合一处扣 0.3 分，扣完为止
			1	识别可能发生的突发事件并制定应急预案，类别符合管理需要；应急预案的分工和处理流程清晰，措施得当、有效	查阅应急预案，内容至少包含：①自然灾害类如大（台）风、大（暴）雨、雪天等 ②设施设备故障类如突发停水停电、电梯故障及困人、跑水（水浸）、燃气泄漏等 ③治安类如人员伤亡、高空抛（坠）物、盗抢、暴恐等 ④灭火和疏散 ⑤公共卫生事件如员工中暑、生病、伤亡等	有相关文件的，依据符合程度，满分 1 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件的，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
2. 服务过程 (68 分)	2.8 安全管理 (11 分)	2.8.3 应急管理 (3 分)	1	制定应急预案的培训计划并组织定期演练，明确不同类别应急预案的演练形式、范围、频次、内容，并做好演练记录，完整齐全	查验资料，重点查验应急预案演练频次，每项预案演练每年至少 1 次（消防安全重点单位火灾应急预案每年至少 2 次），记录真实、规范	有相关记录，依据符合程度，满分 1 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
3. 服务结果 (14 分)	3.1 主观结果 (8 分)	3.1.1 客户满意度测评	2	每年至少开展一次客户满意度测评工作	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的客户满意度测评报告	有相关文件，依据频次： ≥ 4 次/年，得 2 分； ≥ 2 次/年，得 1 分； ≥ 1 次/年，得 0.5 分；未进行，得 0 分
			2	客户满意度测评以年度为周期，覆盖率（CCR）不低于 50%	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的客户满意度测评报告	有相关文件，依据客户满意测评覆盖率： $CCR \geq 90\%$ ，得 2 分； $90\% > CCR \geq 80\%$ ，得 1.5 分； $80\% > CCR \geq 70\%$ ，得 1 分； $70\% > CCR \geq 60\%$ ，得 0.5 分； $60\% > CCR \geq 50\%$ ，得 0.2 分； $CCR < 50\%$ ，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
3. 服务结果 (14 分)	3.1 主观结果 (8 分)	3.1.1 客户满意度测评	2	客户满意度测评，以年度周期的平均客户满意度（PCS）为评定值	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的客户满意度测评报告	有相关文件，依据客户满意度：PCS $\geq$ 95，得 2 分；95 $>$ PCS $\geq$ 90，得 1.5 分；90 $>$ PCS $\geq$ 85，得 1 分；85 $>$ PCS $\geq$ 80，得 0.5 分；PCS $<$ 80 或无测评，得 0 分
			2	实施客户满意度测评，针对客户反馈的问题闭环处理，采取改进措施并落实有效	查阅至少 2 份客户满意度测评问题处理记录	依据符合程度，满分 2 分，每不符合一项扣 0.5 分，扣完为止
	3.2 客观结果 (6 分)	3.2.1 设施设备	2	统计物业管理项目的设备完好情况，即设施设备完好率（FAC）=完好设施设备总台数/设施设备总台数*100%	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的证明文件	有证明文件，依据符合程度，FAC $\geq$ 95%，得 2 分；95 $>$ FAC $\geq$ 90%，得 1.5 分；90 $>$ FAC $\geq$ 85%，得 1 分；85 $>$ FAC $\geq$ 80%，得 0.5 分；FAC $<$ 80%或无证明文件的，得 0 分

表A.1 住宅物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	打分说明
3. 服务结果 (14 分)	3.2 客观结果 (6 分)	3.2.2 需求响应	2	统计客户需求（包括报事报修、问题反馈、来电来访等）的响应情况。需求响应有效率（DRE）=按约定时间完成并获得客户认可的数量/收到客户需求的总数*100%	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的证明文件	有证明文件，依据符合程度， $DRE \geq 95\%$ ，得 2 分； $95\% > DRE \geq 90\%$ ，得 1.5 分； $90\% > DRE \geq 85\%$ ，得 1 分； $85\% > DRE \geq 80\%$ ，得 0.5 分； $DRE < 80\%$ 或无证明文件，得 0 分
		3.2.3 服务收费	2	统计物业服务费收缴情况，物业费交费率（R）=物业费实际交纳金额/应交纳金额*100%	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的证明文件	有证明文件，依据符合程度， $R \geq 95\%$ ，得 2 分； $95\% > R \geq 90\%$ ，得 1.5 分； $90\% > R \geq 85\%$ ，得 1 分； $85\% > R \geq 80\%$ ，得 0.5 分； $R < 80\%$ 或无证明文件，得 0 分

参 考 文 献

- [1] 物业承接查验办法（建房〔2010〕165号）
- [2] 住宅室内装饰装修管理办法（中华人民共和国住房和城乡建设部令第110号）
- [3] 防雷减灾管理办法（中国气象局第44号）
- [4] 社会消防安全教育培训规定（中华人民共和国公安部令第109号）
- [5] 高层民用建筑消防安全管理规定（中华人民共和国应急管理部令第5号）
- [6] 山东省建筑装饰装修管理办法（山东省人民政府令第311号）
- [7] GB/T 20001.8 标准起草规则 第8部分：评价标准
- [8] GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建
- [9] GB/T 36733 服务质量评价通则

