

Q/ZYXQC

卓越新时代认证有限公司企业标准

Q / ZYXQC T105-2025

代替 Q/ZYXQC 001-2020

物业服务评价准则

Evaluation criteria for property service

2025-06-10 发布

2025-06-10 实施

卓越新时代认证有限公司 发布

目 次

前言	III
1 适用范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 能力要求	1
5 评价原则	23
6 评价准则	24
附 录 A (规范性) 物业服务评分细则	25

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。

本文件代替 ZYXQC 001-2020《物业服务认证评价准则》，与 ZYXQC 001-2020 相比，主要技术变化如下：

- a) 原附录中的“评价项目”独立成“能力要求”一章（见第4章）；
- b) 增加了“评价原则”一章（见第5章）。

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。

本文件由卓越新时代认证有限公司提出并归口。

本文件起草单位：卓越新时代认证有限公司、北京鑫舟物业管理公司。

本文件主要起草人：吴喜攀、王凤云、寻平安、李洁心、杨英姿。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

——ZYXQC 001-2020；

——本次为第一次修订。

物业服务评价准则

1 适用范围

本文件规定了卓越新时代认证有限公司（以下简称“公司”）在中国境内开展物业服务的能力要求和评价要求。

本文件适用于公司开展物业服务评价，也可用于物业服务企业自我评价。

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/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

JGJ/T 30 房地产业基本术语标准

3 术语和定义

GB/T 20647.9、JGJ/T 30 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业 *property*

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

3.2

业主 *owner*

依法取得房屋所有权的自然人或法人。

3.3

物业使用人 *property user*

物业承租人和其他实际使用物业的非所有权的自然人或法人。

4 能力要求

4.1 综合服务

4.1.1 客户服务场所

4.1.1.1 三星标准

4.1.1.1.1 具备客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、打印机、网络、电话。

4.1.1.1.2 公示有物业服务企业营业执照、资质证书（适用时）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、报修电话、投诉电话等物业服务及收费信息。具备管理服务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

4.1.1.1.3 客户服务中心工作时间至少10小时有人值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。

4.1.1.1.4 具备24小时服务电话并公示。

4.1.1.2 四星标准

4.1.1.2.1 具备客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、传真机、复印机、

电脑、打印机、网络、办公收费系统。

4.1.1.2.2 公示有物业服务企业营业执照、资质证书（适用时）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费标准、收费率（每半年统计1次）、报修电话、投诉电话等物业服务及收费信息。具备管理服务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

4.1.1.2.3 客户服务中心工作时间至少12小时有人值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。

4.1.1.2.4 具备24小时服务电话并公示。

4.1.1.3 五星标准

4.1.1.3.1 具备客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、接待台、饮水机、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、建立物业业务数字化管理平台。

4.1.1.3.2 公示有物业服务企业营业执照、资质证书（适用时）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、投诉电话等物业服务及收费信息。具备管理服务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

4.1.1.3.3 客户服务中心工作时间至少14小时有人值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。

4.1.1.3.4 具备24小时服务电话并公示。

4.1.2 人员

4.1.2.1 三星标准

4.1.2.1.1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。

4.1.2.1.2 实行项目经理责任制，一个物业管理区域至少配备1名项目负责人。项目负责人应取得所在地（市）物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。

4.1.2.1.3 从业人员及项目负责人应纳入所在地（市）物业服务信用信息档案管理系统，并持有执业资格证书。

4.1.2.1.4 项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理客户数应不高于300户。

4.1.2.1.5 从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动热情。

4.1.2.2 四星标准

4.1.2.2.1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。

4.1.2.2.2 实行项目经理责任制，一个物业管理区域至少配备1名项目负责人。项目负责人应取得所在地（市）物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。

4.1.2.2.3 从业人员及项目负责人应纳入所在地（市）物业服务信用信息档案管理系统，并持有执业资格证书。

4.1.2.2.4 项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理客户数应不高于200户。

4.1.2.2.5 从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动热情。

4.1.2.3 五星标准

4.1.2.3.1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。

4.1.2.3.2 实行项目经理责任制，一个物业管理区域至少配备1名项目负责人。项目负责人应取得所在地（市）物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。

4.1.2.3.3 从业人员及项目负责人应纳入所在地（市）物业服务信用信息档案管理系统，并持有执业资格证书。

4.1.2.3.4 项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理客户数应不高于100户。

4.1.2.3.5 从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动热情。

4.1.3 制度

4.1.3.1 三星标准

4.1.3.1.1 编制有便民服务指南内容的《业主手册》。

4.1.3.1.2 签订规范的物业服务合同（或前期物业服务合同），合同权利义务关系明确。。

4.1.3.1.3 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、公共秩序维护等管理制度。

4.1.3.1.4 建立有员工培训、考核制度。

4.1.3.1.5 有物业服务工作记录。

4.1.3.2 四星标准

- 4.1.3.2.1 制订包括管理规约、便民服务指南内容的《业主手册》。
- 4.1.3.2.2 双方签订规范的物业服务合同（或前期物业服务合同），合同权利义务关系明确。。
- 4.1.3.2.3 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、公共秩序维护等管理制度。
- 4.1.3.2.4 建立有员工培训、考核制度。培训内容至少包括《物业管理条例》、《物权法》等。
- 4.1.3.2.5 制订年度物业管理服务计划，物业服务工作有记录。

4.1.3.3 五星标准

- 4.1.3.3.1 制订包括管理规约、便民服务指南内容的《业主手册》。
- 4.1.3.3.2 双方签订规范的物业服务合同（或前期物业服务合同），合同权利义务关系明确。。
- 4.1.3.3.3 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、公共秩序维护等管理制度。
- 4.1.3.3.4 建立有员工培训、考核制度。培训内容至少包括《物业管理条例》、《物权法》等，并及时更新。
- 4.1.3.3.5 制订年度物业管理服务计划，物业服务工作有记录。

4.1.4 档案

4.1.4.1 三星标准

- 4.1.4.1.1 建立有物业服务档案管理制度，建立业主基本信息档案；电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。
- 4.1.4.1.2 档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。
- 4.1.4.1.3 有档案管理人员，并设置有档案资料室。

4.1.4.2 四星标准

- 4.1.4.2.1 建立有物业服务档案管理制度，建立业主基本信息档案；电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。
- 4.1.4.2.2 档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。
- 4.1.4.2.3 有档案管理人员，并设置有档案资料室。
- 4.1.4.2.4 应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

4.1.4.3 五星标准

- 4.1.4.3.1 建立有物业服务档案管理制度，建立业主基本信息档案；电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。
- 4.1.4.3.2 档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。
- 4.1.4.3.3 有档案管理专员，并设置有档案资料室。
- 4.1.4.3.4 应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

4.1.5 标识

4.1.5.1 三星标准

- 4.1.5.1.1 重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。
- 4.1.5.1.2 设置倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。
- 4.1.5.1.3 房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。

4.1.5.2 四星标准

- 4.1.5.2.1 重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。
- 4.1.5.2.2 设置倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。
- 4.1.5.2.3 房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。

4.1.5.3 五星标准

- 4.1.5.3.1 重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。
- 4.1.5.3.2 设置倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。
- 4.1.5.3.3 房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。

4.1.6 客户服务

4.1.6.1 三星标准

- 4.1.6.1.1 每半年公示物业服务合同履行情况。
- 4.1.6.1.2 重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务。
- 4.1.6.1.3 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。
- 4.1.6.1.4 水电急修20分钟内处理、其它报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知。
- 4.1.6.1.5 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在2个工作日内回复；投诉回访率不低于80%。
- 4.1.6.1.6 每年组织1次客户满意度调查，客户满意率不低于80%。
- 4.1.6.1.7 建立宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。
- 4.1.6.1.8 出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/300户，总数不少于6辆。
- 4.1.6.1.9 设置智能公共广播系统，播放广播与背景音乐。
- 4.1.6.1.10 公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。

4.1.6.2 四星标准

- 4.1.6.2.1 每季度公示物业服务合同履行情况。
- 4.1.6.2.2 重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台以短信形式告知业主。
- 4.1.6.2.3 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。
- 4.1.6.2.4 水电急修20分钟内处理、其它维修30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；维修回访率不低于60%。
- 4.1.6.2.5 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在2个工作日内回复；投诉回访率不低于90%。
- 4.1.6.2.6 每年进行1次第三方客户满意度调查，客户满意率不低于85%。
- 4.1.6.2.7 建立宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。
- 4.1.6.2.8 出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/200户，总数不少于8辆。
- 4.1.6.2.9 设置智能公共广播系统，型材坚固耐用，造型美观，播放广播与背景音乐。
- 4.1.6.2.10 男女分设的公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。
- 4.1.6.2.11 接受委托，提供邮件代收，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴服务。
- 4.1.6.2.12 重要节日进行节日氛围营造。

4.1.6.3 五星标准

- 4.1.6.3.1 每月公示物业服务合同履行情况。
- 4.1.6.3.2 重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台以短信形式告知业主。
- 4.1.6.3.3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。
- 4.1.6.3.4、水、电急修15分钟内处理、其它30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知；维修回访率不低于80%。
- 4.1.6.3.5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在24小时内回复；投诉回访率100%。
- 4.1.6.3.6、每年进行1次第三方客户满意度调查，客户满意率不低于90%。
- 4.1.6.3.7、建立宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。
- 4.1.6.3.8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/100户，总数不少于10辆。
- 4.1.6.3.9、设置智能公共广播系统，型材坚固耐用，造型美观，每日定时播放广播与背景音乐。
- 4.1.6.3.10、男女分设的公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。
- 4.1.6.3.11、设置无噪音氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。
- 4.1.6.3.12、接受委托，提供邮件代收代寄，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴服务。
- 4.1.6.3.13、重要节日进行节日氛围营造。
- 4.1.6.3.14、不定期组织开展社区文化、娱乐、健康活动。

4.2 服务礼仪（三、四、五星通用）

4.2.1 仪容仪表

- 4.2.1.1 工作期间服务人员应按要求统一着装，穿戴整齐；应佩戴符合要求的胸卡和胸牌。

- 4.2.1.2 保持个人卫生，头发整洁、无异味，面部清洁。
- 4.2.1.3 男士不蓄长发，不染彩色头发，女士淡妆，不化浓妆异妆。
- 4.2.1.4 使用文明用语，不应使用服务忌语。

4.2.2 服务过程

- 4.2.2.1 服务过程中做到用心服务，态度端正、热情友好，诚实守信；耐心解答顾客的疑问，主动告知顾客申诉、投诉的途径。
- 4.2.2.2 与顾客交流时，用语文明、标准、礼貌、专业亲和、声音清晰；见到顾客应主动问好，服务完成离开时应与顾客主动道别；应按约定时间准时为顾客提供服务，特殊情况应在约定时间前1-2小时与顾客联系、致歉并重新约定时间。
- 4.2.2.3 上门服务敲门要由轻渐重，节奏均匀，顾客响应后主动问候并自我介绍，同时出示胸卡，请顾客监督，服务结束后应向顾客道谢，主动征求顾客意见，需要时预约下次服务时间。
- 4.2.2.4 解答问题需耐心、细致，不急不躁，有问必答，有答必准，灵活应变；如需顾客等待时应预先说明情况，并表示歉意。

4.2.3 服务禁忌

- 4.2.1.1 严禁与顾客争吵或有推诿、轻视、贬低、刁难等不良言行；不打听顾客隐私。
- 4.2.1.2 严禁服务过程中向顾客索要报酬、礼品，接受宴请等；严禁在顾客不知情的情况下或以强行、捆绑等方式推销商品或强制消费，严禁以各种借口收取额外费用。
- 4.2.1.3 严禁在服务过程中吸烟、吃零食、接打私人电话、看手机等。
- 4.2.1.4 严禁擅自删改、向无关人员泄露顾客的敏感信息。
- 4.2.1.5 与顾客通话时禁止喝水、吃东西，且不得与周围人员谈笑；谈话中不得夹带口头语；切忌使用忌语或贬低同行的语言；切忌言语粗鲁；切忌责备顾客。
- 4.2.1.6 严禁服务过程中弄虚作假，严禁强迫顾客或暗示顾客对服务结果评价为“满意”。

4.3 保洁绿化

4.3.1 综合管理

4.3.1.1 三星标准

- 4.3.1.1.1 建立保洁绿化管理制度并组织实施。
- 4.3.1.1.2 配备适宜的保洁绿化人员，经培训考核合格上岗。
- 4.3.1.1.3 根据物业管理区域，划分保洁区域，责任清晰。
- 4.3.1.1.4 建立保洁交接班制度，交接班有记录。
- 4.3.1.1.5 每天对保洁绿化进行检查，发现问题及时整改，保留检查整改记录

4.3.1.2 四星标准

- 4.3.1.2.1 建立保洁绿化管理制度并组织实施。
- 4.3.1.2.2 配备适宜的保洁绿化人员，经培训考核合格上岗。
- 4.3.1.2.3 根据物业管理区域，划分保洁区域，责任清晰。
- 4.3.1.2.4 建立保洁交接班制度，交接班有记录。
- 4.3.1.2.5 每年第4季度制订出下一年度保洁绿化计划。
- 4.3.1.2.6 每天对保洁绿化进行检查2次，发现问题及时整改，保留检查整改记录

4.3.1.3 五星标准

- 4.3.1.3.1 建立环境卫生管理制度并组织实施。
- 4.3.1.3.2 配备适宜的环境卫生保洁人员，经培训考核合格上岗。
- 4.3.1.3.3 根据物业管理区域，划分保洁区域，责任清晰。
- 4.3.1.3.4 建立保洁交接班制度，交接班有记录。
- 4.3.1.3.5 每年第4季度制订出下一年度保洁绿化计划。
- 4.3.1.3.6 每天对保洁绿化进行检查2次，发现问题及时整改，保留检查整改记录。

4.3.2 共用部分清洁

4.3.2.1 三星标准

- 4.3.2.1.1 公共场所每日清扫 2 次，楼道、楼梯每日清扫 1 次。
- 4.3.2.1.2 每月擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。
- 4.3.2.1.3 电梯轿厢：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 1 次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；每日巡视保洁 2 次电梯轿厢。
- 4.3.2.1.4 楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次，楼外道路无积水；每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等。

4.3.2.1.5 水景：根据水质情况进行消毒净化处理。每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次池底。

4.3.2.1.6 有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知业主和物业使用人，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录；农药包装物应有专门区域隔离存储，集中处置。

4.3.2.2 四星标准

4.3.2.2.1 楼内：

- a) 大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭 2 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂；每半月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁 2 次大堂、一层候梯厅。
- b) 楼道、楼梯：每日清扫 1 次、每周清拖 2 次楼道、楼梯地面；每周擦拭 2 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。

4.3.2.2.2 电梯轿厢：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 1 次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理 2 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；每日巡视保洁 3 次电梯轿厢。

4.3.2.2.3 天台、屋面：每季度清扫 1 次天台，屋面；雨季期间，每半月清扫 1 次天台、屋面；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

4.3.2.2.4 楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 3 次，楼外道路无积水；每半月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 个月清洁 1 次雨篷、门头等。

4.3.2.2.5 水景：根据水质情况进行消毒净化处理。每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次池底。

4.3.2.2.6 有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知业主和物业使用人，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录；农药包装物应有专门区域隔离存储，集中处置。

4.3.2.3 五星标准

4.3.2.3.1 楼内

a) 大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每日擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂；每周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月护理 1 次；每日巡视保洁 3 次大堂、一层候梯厅。

b) 楼道、楼梯：每日清扫并清拖 1 次楼道、楼梯地面；每日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。

4.3.2.3.2、电梯轿厢：每日擦拭 2 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 2 次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次；每日巡视保洁 3 次电梯轿厢。

4.3.2.3.3、天台、屋面：每月清扫 1 次天台，屋面；雨季期间，每月清扫 2 次天台、屋面；每周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

4.3.2.3.4、楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 4 次楼外道路；每半月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每月清洁 1 次雨篷、门头等。

4.3.2.3.5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池

池底。

4.3.2.3.6、有完善的消杀灾害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知业主和物业使用人，投药位置有明显标识；定期进行消杀灾害，有相关记录；农药包装物应有专门区域隔离存储，集中处置。

4.3.3 生活垃圾收集清运

4.3.3.1 三星标准

4.3.3.1.1 设置垃圾收集容器。

4.3.3.1.2 每周至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 1 次/3 日），蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。

4.3.3.1.3 垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 3 次/日。

4.3.3.1.4 垃圾中转站外围保持整洁。

4.3.3.2 四星标准

4.3.3.2.1 设置垃圾收集容器。

4.3.3.2.2 每 3 天至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 2 次/3 日）。蝇、蚊孳生季节每 3 日喷洒 1 次杀虫药。

4.3.3.2.3 垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 4 次/日。

4.3.3.2.4 垃圾中转站保持密闭和外围整洁。垃圾清运车外观整洁。

4.3.3.3 五星标准

4.3.3.3.1 设置垃圾收集容器，实施生活垃圾分类收集。有分类标识。

4.3.3.3.2 每 2 天至少清洗 1 次垃圾收集容器和垃圾中转站（夏季每天 1 次）。蝇、蚊孳生季节每 2 日喷洒 1 次杀虫药。

4.3.3.3.3 垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 5 次/日。

4.3.3.3.4 垃圾中转站保持密闭和外围整洁。垃圾清运车应密闭、外观整洁。

4.3.4 绿化养护

4.3.4.1 三星标准

4.3.4.1.1 灌溉：有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。

4.3.4.1.2 施肥：根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥次至 2 次；灌木每年施肥 1 次至 2 次；地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。

4.3.4.1.3 病虫害防治：根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。

4.3.4.1.4 整形修剪：乔木每年冬季修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 4 次；草坪夏季每月至少修剪 2 次，全年至少修剪 12 次。

4.3.4.1.5 除草：每年全面除草 3 次，重点绿地增加除草次数。

4.3.4.1.6 垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 2 小时内清理干净。

4.3.4.2 四星标准

4.3.4.2.1 灌溉：有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、6 月、7 月、秋季、入冬前浇水 1 次，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉。

4.3.4.2.2、施肥：乔木每年施肥 1 次；灌木每年施肥 2 次至 3 次；地被和草坪植物每年施肥 3 次至 4 次。

次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。

4.3.4.2.3、病虫害防治：根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查4次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生。

4.3.4.2.4、整形修剪：乔木每年修剪1次至2次，部分植物进行生长季修剪；灌木根据需要及时修剪开败的残花果，全年至少修剪2次；绿篱每年至少修剪5次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1次；草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪15次。

4.3.4.2.5、除草：每年全面除草4次，重点绿地增加除草次数，不出现30厘米以上的杂草。

4.3.4.2.6、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后1小时内清理干净。

4.3.4.3 五星标准

4.3.4.3.1 灌溉：有灌溉计划，灌溉水下渗充足且均匀，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；确保在萌芽前、4月、5月、6月、7月、秋季、入冬前浇水，其它时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。

4.3.4.3.2 施肥：乔木每年施肥1次至2次，灌木每年施肥3次至4次，地被和草坪植物每年施肥4次至5次，花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质。

4.3.4.3.3 病虫害防治：采取预防为主，综合防治的方针；及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。

4.3.4.3.4 整形修剪：乔木每年夏季、冬季各修剪1次；灌木修剪及时，全年至少修剪3次；绿篱每年至少修剪6次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1次；草坪夏季每月至少修剪4次，全年至少修剪20次。

4.3.4.3.5 除草：每年全面除草5次，重点绿地增加除草次数，不出现20厘米以上的杂草。

4.3.4.3.6 垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后30分钟内清理干净。

4.4 房屋及道路管理

4.4.1 综合管理

4.4.1.1 三星标准

4.4.1.1.1 按照相关规定实施承接查验。

4.4.1.1.2 建立房屋共用部位及道路设施的基础档案。

4.4.1.1.3 共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。属于急修范围内，应在40分钟内组织到场维修。

4.4.1.1.4 按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。

4.4.1.1.5 每年第4季度制订出下一年度房屋共用部位及道路设施维修养护计划。

4.4.1.1.6 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

4.4.1.1.7 修缮、检查、维护记录应每月归档

4.4.1.2 四星标准

4.4.1.2.1 按照相关规定实施承接查验。

4.4.1.2.2 建立房屋共用部位及道路设施的基础档案。

4.4.1.2.3 共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修。

4.4.1.2.4 按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。

4.4.1.2.5 每年第4季度制订出下一年度房屋共用部位及道路设施维修养护计划，并公示。

4.4.1.2.6 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

4.4.1.2.7 修缮、检查、维护记录应每月归档

4.4.1.3 五星标准

4.4.1.3.1 按照相关规定实施承接查验。

4.4.1.3.2 建立房屋共用部位及道路设施的基础档案。

4.4.1.3.3 共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。属于急修范围内，应在 20 分钟内组织到场维修。

4.4.1.3.4 按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。

4.4.1.3.5 每年第 4 季度制订出下一年度房屋共用部位及道路设施维修养护计划，并公示。

4.4.1.3.6 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

4.4.1.3.7 修缮、检查、维护记录应每月归档。

4.4.2 共用部位

4.4.2.1 三星标准

4.4.2.1.1 房屋结构

每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。

4.4.2.1.2 建筑部件

建筑部件要求包括：

- a) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等；
- b) 每月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等；
- c) 每季度检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等；
- d) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

4.4.2.1.3 附属构筑物

建筑部件要求包括：

- a) 每月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等；
- b) 每季度检查1次雨、污水管井等；
- c) 每月巡查1次大门、围墙、围栏等。
- d) 每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等；
- e) 每年由有资质的单位检测1次防雷装置。

4.4.2.2 四星标准

4.4.2.2.1 房屋结构

每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。

4.4.2.2.2 建筑部件

建筑部件检查要求包括：

- a) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等；
- b) 每半月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等；
- c) 每2个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等；
- d) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

4.4.2.2.3 附属构筑物

附属构筑物检查要求包括：

- a) 每半月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等；
- b) 每半月检查1次雨、污水管井等；
- c) 每半月巡查1次大门、围墙、围栏等；

- d) 每半月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等；
- e) 每年由有资质的单位检测1次防雷装置。

4.4.2.2.4 外墙

每5年清洗外墙1次，外墙外观整洁。

4.4.2.3 五星标准

4.4.2.3.1 房屋结构

每季度巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。

4.4.2.3.2 建筑部件

建筑部件检查要求包括：

- a) 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等；
- b) 每周巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等；
- c) 每月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等；
- d) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

4.4.2.3.3 附属构筑物

附属构筑物检查要求包括：

- a) 每周巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等；
- b) 每周检查1次雨、污水管井等；
- c) 每周巡查1次大门、围墙、围栏等；
- d) 每周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等；
- e) 每年由有资质的单位检测1次防雷装置。

4.4.2.2.4 外墙

每3年清洗外墙1次，外墙外观整洁。

4.4.3 装饰装修管理

4.4.3.1 三星标准

4.4.3.1.1 建立装饰装修管理服务制度。

4.4.3.1.2 建立装饰装修管理档案。

4.4.3.1.3 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。

4.4.3.1.4 装饰装修期间每2日巡查1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。

4.4.3.1.5 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

4.4.3.2 四星标准

4.4.3.2.1 建立装饰装修管理服务制度。

4.4.3.2.2 建立装饰装修管理档案。

4.4.3.2.3 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。

4.4.3.2.4 装饰装修期间每日巡查1次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。

4.4.3.2.5 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在5天内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

4.4.3.3 五星标准

4.4.3.3.1 建立装饰装修管理服务制度。

4.4.3.3.2 建立装饰装修管理档案。

4.4.3.3.3 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。

4.4.3.3.4 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。

4.4.3.3.5 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在 3 天内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

4.4.4 道路停车场管理

4.4.4.1 三星标准

4.4.4.1.1 建立停车场管理制度，加强停车场的安全管理。

4.4.4.1.2、应划定汽车、助动车、摩托车和电动自行车的停放区域；保持居住区道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通。

4.4.4.1.3、道路设置限速、限高等标识标牌及道路标线应清晰完整；转弯以及视线不良部位应设置广角镜；物业管理区域出入口、车库出入口、人员流动较多的出入口等应设置必要的安全标志，在道路上设置减速带。

4.4.4.1.4、交通设施、路面、路面市政设备进行维修、维护，使其处于完好状态。

4.4.4.1.5、人行道、盲道不被摊贩、杂物占用，确保消防通道畅通；住宅、公共设施的坡道应平缓，不存在事故隐患。

4.4.4.1.6、停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备，符合停车场规范要求。

4.4.4.1.7、每周应对小区道路、消防通道巡查，发现安全隐患及时进行改善，保留检查、维护及整改记录。

4.4.4.2 四星标准

4.4.4.2.1 建立道路、停车场管理制度，加强对道路、停车场的安全管理；应实施人车分流。

4.4.4.2.2 应划定汽车、助动车、摩托车和电动自行车的停放区域；保持居住区道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通。

4.4.4.2.3 道路设置限速、限高等标识标牌及道路标线应清晰完整；转弯以及视线不良部位应设置广角镜；物业管理区域出入口、车库出入口、人员流动较多的出入口等应设置必要的安全标志，在道路上设置减速带。

4.4.4.2.4 交通设施、路面、路面市政设备进行维修、维护，使其处于完好状态。

4.4.4.2.5 人行道、盲道不被摊贩、杂物占用，确保消防通道畅通；住宅、公共设施的坡道应平缓，不存在事故隐患。

4.4.4.2.6 停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备，符合停车场规范要求。

4.4.4.2.7 每 3 天应对小区道路、消防通道、人行道、坡道进行巡查，发现存在安全事故隐患时应做好登记，并及时进行改善，保留检查、维护及整改记录。

4.4.4.3 五星标准

4.4.4.3.1 建立道路、停车场管理制度，加强对道路、停车场的安全管理；应实施人车分流。

4.4.4.3.2、应划定汽车、助动车、摩托车和电动自行车的停放区域；保持居住区道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通。

4.4.4.3.3、道路设置限速、限高等标识标牌及道路标线应清晰完整；转弯以及视线不良部位应设置广角镜；物业管理区域出入口、车库出入口、人员流动较多的出入口等应设置必要的安全标志，在道路上设置减速带。

4.4.4.3.4、交通设施、路面、路面市政设备进行维修、维护，使其处于完好状态。

4.4.4.3.5、人行道、盲道不被摊贩、杂物占用，确保消防通道畅通；住宅、公共设施的坡道应平缓，不存在事故隐患。

4.4.4.3.6、停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备，符合停车场规范要求。

4.4.4.3.7、每天应对小区道路、消防通道、人行道、坡道进行巡查，发现存在安全事故隐患时应做好登记，并及时进行改善，保留检查、维护及整改记录。

4.5 设备设施管理

4.5.1 综合管理

4.5.1.1 三星标准

4.5.1.1.1 按照相关规定实施设施设备验收。

4.5.1.1.2 建立共用设施设备的基础档案。

4.5.1.1.3 共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在 30 分钟内组织到场抢修。

4.5.1.1.4 每年第 4 季度制订出下一年度设施设备维修养护计划。

4.5.1.1.5 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

4.5.1.1.6 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

4.5.1.1.7 建立设施设备运行、检查、维修养护记录，每月归档。

4.5.1.2 四星标准

4.5.1.2.1 按照相关规定实施设施设备验收。

4.5.1.2.2 建立共用设施设备的基础档案。

4.5.1.2.3 共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在 20 分钟内组织到场抢修。

4.5.1.2.4 每年第 4 季度制订出下一年度设施设备维修养护计划。

4.5.1.2.5 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

4.5.1.2.6 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

4.5.1.2.7 建立设施设备运行、检查、维修养护记录，每月归档。

4.5.1.3 五星标准

4.5.1.3.1 按照相关规定实施设施设备验收。

4.5.1.3.2、建立共用设施设备的基础档案。

4.5.1.3.3、共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在 15 分钟内组织到场抢修。

4.5.1.3.4、每年第 4 季度制订出下一年度设施设备维修养护计划。

4.5.1.3.5、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

4.5.1.3.6、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

4.5.1.3.7、建立设施设备运行、检查、维修养护记录，每月归档。

4.5.2 供水系统管理

4.5.2.1 三星标准

4.5.2.1.1 每半年至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，水质符合要求。

4.5.2.1.2 每日巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

4.5.2.1.3 计划停水应提前通知。

4.5.2.1.4 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

4.5.2.1.5 不具备自动切换功能的，每半年手动切换 1 次备用水泵。

4.5.2.2 四星标准

4.5.2.2.1 每季度至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，水质符合要求。

4.5.2.2.2 每日巡检 1 次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检

查设备运行状况。

4.5.2.2.3 计划停水应提前通知，应制定停水应急处理程序。

4.5.2.2.4 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

4.5.2.2.5 不具备自动切换功能的，每2个月手动切换1次备用水泵。

4.5.2.3 五星标准

4.5.2.3.1 每季度至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合要求。

4.5.2.3.2 每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

4.5.2.3.3 计划停水应提前通知，应制定停水、爆管应急处理程序。

4.5.2.3.4 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

4.5.2.3.5 不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。

4.5.3 排水系统管理

4.5.3.1 三星标准

4.5.3.1.1 建立防汛预案，每年至少组织1次演练。

4.5.3.1.2 配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等）。

4.5.3.1.3 排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。

4.5.3.1.4 污水泵汛期每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。

4.5.3.1.5 化粪池：每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

4.5.3.2 四星标准

4.5.3.2.1 建立防汛预案，每年至少组织1次演练。

4.5.3.2.2 配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。

4.5.3.2.3 排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

4.5.3.2.4 污水泵汛期每日巡视2次，平时每周巡视1次，检查设备运行状态；每周进行1次手动启动测试；每季度养护1次。

4.5.3.2.5 化粪池：每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

4.5.3.3 五星标准

4.5.3.3.1 建立防汛预案，每年至少组织1次演练。

4.5.3.3.2 配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。

4.5.3.3.3 排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

4.5.3.3.4 污水泵汛期每日巡视2次，平时每周巡视1次，检查设备运行状态；每周进行1次手动启动测试；每季度养护1次。

4.5.3.3.5 化粪池：每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

4.5.4 供配电系统及照明

4.5.4.1 三星标准

4.5.4.1.1 楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复。

4.5.4.1.2、楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；每月调整1次时间控制器。

4.5.4.1.3、应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修。

4.5.4.1.4、低压柜：每3日巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。

4.5.4.1.5、低压配电箱和线路：每月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

4.5.4.1.6、控制柜：每半月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

4.5.4.1.7、发电机：每半月试运行1次，保证运行正常；每年活化1次蓄电池；每周巡视1次充电机和蓄电池。

4.5.4.1.8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。

4.5.4.1.9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每2年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

4.5.4.1.10、路灯、楼道灯完好率应不低于85%。

4.5.4.2 四星标准

4.5.4.2.1 楼内照明：每日巡视次，一般故障12小时内修复；其它复杂故障3日内修复。

4.5.4.2.2、楼外照明：每周巡视3次，一般故障1日内修复；其它复杂故障5日内修复；每半月调整1次时间控制器。

4.5.4.2.3 应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。

4.5.4.2.4 低压柜：每日巡视2次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。每半年检测1次接地电阻；每年校验1次仪表。

4.5.4.2.5 低压配电箱和线路：每月检查2次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换1次双路互投开关。

4.5.4.2.6 控制柜：每半月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查1次远控装置。

4.5.4.2.7 发电机：每半月试运行1次，保证运行正常；每年活化2次蓄电池；每5日巡视1次充电机和蓄电池。

4.5.4.2.8 配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。

4.5.4.2.9 变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

4.5.4.2.10 路灯、楼道灯完好率应不低于90%。

4.5.4.3 五星标准

4.5.4.3.1 楼内照明：每8小时巡视1次，一般故障8小时内修复；其它复杂故障1日内修复。

4.5.4.3.2 楼外照明：每周巡视3次，一般故障12小时内修复；其它复杂故障3日内修复；每半月调整1次时间控制器。

4.5.4.3.3 应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。

4.5.4.3.4 低压柜：每日巡视3次设备运行状况；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；每年校验1次仪表。

4.5.4.3.5 低压配电箱和线路：每周检查1次设备运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换1次双路互投开关。

4.5.4.3.6 控制柜：每周检查2次设备运行状况；每年养护2次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正1次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查2次远控装置。

4.5.4.3.7 发电机：每半月试运行1次，保证运行正常；每年2次带负荷运行；每年活化2次蓄电池；每日巡视1次充电机和蓄电池。

4.5.4.3.8 配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。

4.5.4.3.9 变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。

4.5.4.3.10 路灯、楼道灯完好率应不低于95%。

4.5.5 电梯

4.5.5.1 三星标准

4.5.5.1.1 电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

4.5.5.1.2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。

4.5.5.1.3 建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。

4.5.5.1.4 电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。

4.5.5.1.5 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。

4.5.5.1.6 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、质量、安全要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

4.5.5.1.7 配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日检查1次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的知识。

4.5.5.1.8 建立电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每年演练1次。

4.5.5.1.9 发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在20分钟内到达现场，城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场，其它地区在60分钟内到达现场。

4.5.5.2 四星标准

4.5.5.2.1 电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

4.5.5.2.2 在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。

4.5.5.2.3 建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。

4.5.5.2.4 确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施正常使用。

4.5.5.2.5 电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。

4.5.5.2.6 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。

4.5.5.2.7 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、质量、安全要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

4.5.5.2.8 配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查1次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要知识。

4.5.5.2.9 建立电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每半年演练1次。

4.5.5.2.10 发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在20分钟内到达现场，城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场，其它地区在60分钟内到达现场。

4.5.5.3 五星标准

4.5.5.3.1 电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

4.5.5.3.2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。

4.5.5.3.3 建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。

- 4.5.5.3.4 确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施正常使用。
- 4.5.5.3.5 电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。
- 4.5.5.3.6 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。
- 4.5.5.3.7 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、质量、安全要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。
- 4.5.5.3.8 配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查2次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行2次特种设备安全培训，保证其具备必要的知识。
- 4.5.5.3.9 建立电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，每季度演练1次。
- 4.5.5.3.10 发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在15分钟内到达现场，六城区范围内专业维修人员应在30分钟内到达现场，其它地区在60分钟内到达现场。

4.5.6 水景及游乐设施

4.5.6.1 三星标准

- 4.5.6.1.1 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。
- 4.5.6.1.2 使用期间每周巡查1次喷水池、水泵、儿童娱乐、公共娱乐、健身休闲及其附属设施，每月检查1次防漏电设施。
- 4.5.6.1.3 设置安全警示标识。
- 4.5.6.1.4 每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。

4.5.6.2 四星标准

- 4.5.6.2.1 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。
- 4.5.6.2.2 使用期间每周巡查1次喷水池、水泵、儿童娱乐、公共娱乐、健身休闲及其附属设施，每月检查1次防漏电设施。
- 4.5.6.2.3 设置安全警示标识。
- 4.5.6.2.4 每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。

4.5.6.3 五星标准

- 4.5.6.3.1 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。
- 2、使用期间每周巡查1次喷水池、水泵、儿童娱乐、公共娱乐、健身休闲及其附属设施，每月检查1次防漏电设施。
- 3、设置安全警示标识。
- 4、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。

4.5.7 空调系统

4.5.7.1 三星标准

不涉及。

4.5.7.2 四星标准

- 4.5.7.2.1 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查，发现故障及时排除。
- 4.5.7.2.2 运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。
- 4.5.7.2.3 有节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
- 4.5.7.2.4 每年清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒2次风机盘管虑网，每2年清洗消毒1次风管。
- 4.5.7.2.5 每年检查1次管道、阀门并除锈。

4.5.7.3 五星标准

- 4.5.7.3.1 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查，发现故障及时排除。
- 4.5.7.3.2 运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。

- 4.5.7.3.3 设置节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
- 4.5.7.3.4 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管滤网，每 2 年清洗消毒 1 次风管。
- 4.5.7.3.5 每半年检查 1 次管道、阀门并除锈。
- 4.5.7.3.6 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音。
- 4.5.7.3.7 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

4.6 安全防范

4.6.1 人员组织

4.6.1.1 三星标准

4.6.1.1.1 配备专、兼职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责、细致，能对小区日常护卫事项做出正确反应。

4.6.1.1.2 思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录。

4.6.1.1.3 定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。

4.6.1.1.4 当班时佩戴明显标志，尽忠职守，当班期间不从事与安全护卫工作无关的活动。

4.6.1.1.5 交接班制度完善，并有工作及交接班记录。

4.6.1.2 四星标准

4.6.1.2.1 配备专职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责。

4.6.1.2.2 接受过相关的安全护卫知识与技能岗位培训，能胜任小区安全护卫工作，对小区日常护卫事项做出正确反应，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。

4.6.1.2.3 思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录。

4.6.1.2.4 当班时应佩戴明显标志，穿戴统一制服，制服干净、整齐。

4.6.1.2.5 配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具。

4.6.1.2.6 交接班制度完善，并有工作及交接班记录。

4.6.1.3 五星标准

4.6.1.3.1 配备专职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责；

4.6.1.3.2 接受过相关的安全护卫知识与技能培训，训练有素，掌握基本安全护卫技能，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对小区护卫工作，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力；

4.6.1.3.3 思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录；

4.6.1.3.4 当班时应佩戴明显标志，仪容仪表规范整齐；

4.6.1.3.5 安全护卫人员配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具；

4.6.1.3.6 上岗时精神振作，姿态良好，在执勤时不得吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋；

4.6.1.3.7 举止应文明，礼貌待人，用语规范，讲普通话；

4.6.1.3.8 每班工作时间不超过 8 小时，交接班制度完善，并有工作及交接班记录。

4.6.2 门卫

4.6.2.1 三星标准

4.6.2.1.1 门岗整洁，主出入口 24 小时有人值班看守。

4.6.2.1.2 按照委托合同的约定进行进出车辆管理、交通指挥与疏导等工作。

4.6.2.2 四星标准

4.6.2.2.1 门岗整洁，有交接班记录，主出入口 24 小时有人值班看守，次出入口每日 6:00~22:00 至少有 1 人值守。

4.6.2.2.2 按照委托合同要求进行进出车辆管理、交通指挥与疏导等工作。

- 4.6.2.2.3 对出入小区的装修、家政等劳务人员实施临时登记管理。
- 4.6.2.2.4 谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内。
- 4.6.2.2.5 大件物品搬出实行登记，实施交通指挥与疏导等工作。

4.6.2.3 五星标准

- 4.6.2.3.1 门岗整洁，有交接班记录，各出入口 24 小时有人值班看守；主出入口至少有 2 人驻守，其余出入口至少有一人值守。
- 4.6.2.3.2 按照委托合同要求进行进出车辆管理、交通指挥与疏导等工作。
- 4.6.2.3.3 访客登记。
- 4.6.2.3.4 谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内。
- 4.6.2.3.5 大件物品搬出实行登记，实施交通指挥与疏导等工作。

4.6.3 巡逻

4.6.3.1 三星标准

- 4.6.3.1.1 每日巡逻次数不少于 4 次，预防不安全隐患。
- 4.6.3.1.2 接受业主（使用人）投诉和求助；回答用户的询问。
- 4.6.3.1.3 在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。
- 4.6.3.1.4 安全巡逻有记录有检查。

4.6.3.2 四星标准

- 4.6.3.2.1 白天巡逻次数不少于 4 次，夜间巡逻次数不少于 6 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，及时发现和处理不安全隐患。
- 4.6.3.2.2 接受业主（使用人）投诉和求助；回答用户的询问。
- 4.6.3.2.3 在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。
- 4.6.3.2.4 安全巡逻有记录有检查。

4.6.3.3 五星标准

- 4.6.3.3.1 建立电子巡更系统，白天巡逻次数不少于 6 次，夜间巡逻次数不少于 8 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，及时发现和处理不安全隐患。
- 4.6.3.3.2 每组巡逻人员不少于 2 人；并排或列队巡逻，规范整齐。
- 4.6.3.3.3 接受业主（使用人）投诉和求助；回答用户的询问。
- 4.6.3.3.4 在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。
- 4.6.3.3.5 安全巡逻有记录有检查。

4.6.4 交通车辆管理

4.6.4.1 三星标准

- 4.6.4.1.1 建立较为完善的车辆管理制度。
- 4.6.4.1.2 小区设置明显的交通标志。
- 4.6.4.1.3 维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。
- 4.6.4.1.4 设置露天停车场经过业主委员会批准并经过公安交管部门审批，符合规划要求。
- 4.6.4.1.5 封闭停车场由专人管理，车辆进、离场有检查记录；管理人员责任心强，认真负责。

4.6.4.1.6 停车场具有交管部门核发的停车场使用证，按照物价部门核发的收费标准收费；按照合同特别约定履行车辆保管责任。

4.6.4.2 四星标准

- 4.6.4.2.1 建立较为完善的车辆管理制度。

4.6.4.2.2 小区设置明显的交通标志。

4.6.4.2.3 对机动车实行刷卡进出管理，车辆停放有序。维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。

4.6.4.2.4 设置露天停车场经过业主委员会批准并经过公安交管部门审批，符合规划要求。

4.6.4.2.5 封闭停车场由专人管理，车辆进、离场有检查记录；管理人员责任心强，认真负责。

4.6.4.2.6 停车场具有交管部门核发的停车场使用证，按照物价部门核发的收费标准收费；按照合同特别约定履行车辆保管责任。

4.6.4.3 五星标准

4.6.4.3.1 建立较为完善的车辆管理制度。

4.6.4.3.2 建立车辆识别系统、小区设置明显的交通标志。

4.6.4.3.3 对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。

4.6.4.3.4 设置露天停车场经过业主委员会批准并经过公安交管部门审批，符合规划要求。

4.6.4.3.5 封闭停车场由专人管理，车辆进、离场有检查记录；管理人员责任心强，认真负责。

4.6.4.3.6 停车场具有交管部门核发的停车场使用证，按照物价部门核发的收费标准收费；按照合同特别约定履行车辆保管责任。

4.6.5 消防

4.6.5.1 三星标准

4.6.5.1.1 执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；健全消防组织，建立消防责任制。

4.6.5.1.2 定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。

4.6.5.1.3 根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。

4.6.5.1.4 制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完好。

4.6.5.1.5 发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。

4.6.5.1.6 每月1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备24小时正常运转。

4.6.5.1.7 每日检测1次喷淋管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障。

4.6.5.1.8 每年模拟火灾操作1次，以熟悉操作和检查消防监控设备。

4.6.5.1.9 消防监控室保持清洁，24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

4.6.5.1.10 每日填写工作记录，建档备查。

4.6.5.2 四星标准

4.6.5.2.1 执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；健全消防组织，建立消防责任制。

4.6.5.2.2 定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。

4.6.5.2.3 根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。

4.6.5.2.4 制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完好。

4.6.5.2.5 发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。

4.6.5.2.6 每月1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备24小时正常运转。

4.6.5.2.7 每日检测1次喷淋管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障。

4.6.5.2.8 每年模拟火灾操作1次，以熟悉操作和检查消防监控设备。

4.6.5.2.9 消防监控室保持清洁，24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

4.6.5.2.10 每日填写工作记录，建档备查。

4.6.5.3 五星标准

4.6.5.3.1 执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；健全消防组织，建立消防责任制。

4.6.5.3.2 定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。

4.6.5.3.3 根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。

4.6.5.3.4 制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完好。

4.6.5.3.5 发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。

4.6.5.3.6 每月1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备24小时正常运转。

4.6.5.3.7 每日检测1次喷淋管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障。

4.6.5.3.8 每年模拟火灾操作1次，以熟悉操作和检查消防监控设备。

4.6.5.3.9 消防监控室保持清洁，24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

4.6.5.3.10 每日填写工作记录，建档备查。

4.7 应急管理

4.7.1 应急反应

4.7.1.1 三星标准

4.7.1.1.1 制定突发公共事件应急预案，至少包括火灾、治安、公共卫生以及电梯(有电梯的物业)应急等。

4.7.1.1.2 有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。

4.7.1.1.3 有书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练。

4.7.1.1.4 事发时及时告知业主并报告有关部门、同时协助采取相应措施。

4.7.1.2 四星标准

4.7.1.2.1 制定突发公共事件应急预案，至少包括：火灾、治安、公共卫生、地震、安全疏散以及电梯(有电梯的物业)应急等。

4.7.1.2.2 有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。

4.7.1.2.3 书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练。

4.7.1.2.4 高层住宅按消防要求组织进行疏散演习。

4.7.1.2.5 对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度。

4.7.1.2.6 事发时及时告知业主并报告有关部门、同时协助采取相应措施。

4.7.1.3 五星标准

4.7.1.3.1 制定突发公共事件应急预案，至少包括：火灾、爆炸、治安、公共卫生、地震、安全疏散以及电梯(有电梯的物业)应急等。

4.7.1.3.2 有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。

4.7.1.3.3 书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练。

- 4.7.1.3.4 高层住宅按消防要求组织进行疏散，演习每年开展 4 次专项治安应急预案演练。
- 4.7.1.3.5 对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度。
- 4.7.1.3.6 事发时及时告知业主并报告有关部门、同时协助采取相应措施。
- 4.7.1.3.7 按照业主或业主委员会的委托组织恢复生活秩序，如：帮助恢复电力供应、抢救财产等。

4.7.2 其他防范措施

4.7.2.1 三星标准

- 4.7.2.1.1 设有业主（使用人）求助与报警电话，24 小时有人值守；
- 4.7.2.1.2 接到报警信号，确认后管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；
- 4.7.2.1.3 协助有关部门维持小区正常生活秩序，防止不安全事件发生；
- 4.7.2.1.4 对小区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。

4.7.2.2 四星标准

- 4.7.2.2.1 设有业主（使用人）求助与报警电话，24 小时有人值守，实行住户刷卡进出方式。
- 4.7.2.2.2 接到报警信号，确认后管理处应派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理。
- 4.7.2.2.3 协助有关部门维持小区正常生活秩序，防止不安全事件发生。
- 4.7.2.2.4 涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；
- 4.7.2.2.5 配有视频监控系统、中控室实施 24 小时监控，当值人员持证上岗，并做好记录，发现问题有专人到现场处理。
- 4.7.2.2.6 对小区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。
- 4.7.2.2.7 建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。

4.7.2.3 五星标准

- 4.7.2.3.1 设有业主（使用人）求助与报警电话，24 小时有人值守，实行住户刷卡进出方式。
- 4.7.2.3.2 建立周界防范和入侵报警系统，接到报警信号，确认后管理处应 15 分钟内派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理。
- 4.7.2.3.3 协助有关部门维持小区正常生活秩序，防止不安全事件发生。
- 4.7.2.3.4 涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施。
- 4.7.2.3.5 配有视频监控系统、中控室实施 24 小时监控，当值人员持证上岗，并做好记录，发现问题 15 分钟内有专人到现场处理。
- 4.7.2.3.6 对小区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。
- 4.7.2.3.7 建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。
- 4.7.2.3.8 建立租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记薄册齐全，有出租房屋公示栏。

4.8 文化建设服务

4.8.1 三星标准

- 4.8.1.1 设置公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新 1 次。
- 4.8.1.2 每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。
- 4.8.1.3 每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。
- 4.8.1.4 社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

4.8.2 四星标准

- 4.8.2.1 设置公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新 1 次。
- 4.8.2.2 每年至少开展 3 次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。
- 4.8.2.3 每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。

有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。

4.8.2.4 社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

4.8.3 五星标准

4.8.3.1 设置公开栏及其它宣传栏，内容每月更新 1 次。

4.8.3.2 每年至少开展 4 次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。

4.8.3.3 每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。

有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。

4.8.3.4 社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

4.9 有偿服务

4.9.1 专项服务

4.9.1.1 三星标准

4.9.1.1.1 业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，根据全体业主的需要、小区条件及物业管理企业的能力，经双方协商，物业管理企业向全体业主提供娱乐、健身、商业、代缴费等属于上述公共服务内容之外的服务。

4.9.1.1.2 签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。

4.9.1.1.3 专业服务企业应符合相关行政主管部门资质要求；操作人员有相应资格证书。

4.9.1.1.4 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

4.9.1.1.5 对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

4.9.1.2 四星标准

4.9.1.2.1 业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，根据全体业主的需要、小区条件及物业管理企业的能力，经双方协商，物业管理企业向全体业主提供娱乐、健身、商业、代缴费等属于上述公共服务内容之外的服务。

4.9.1.2.2 签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。

4.9.1.2.3 专业服务企业应符合相关行政主管部门资质要求；操作人员持有相应资格证书。

4.9.1.2.4 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

4.9.1.2.5 对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录

4.9.1.3 五星标准

4.9.1.3.1 业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，根据全体业主的需要、小区条件及物业管理企业的能力，经双方协商，物业管理企业向全体业主提供娱乐、健身、商业、代缴费等属于上述公共服务内容之外的服务。

4.9.1.3.2 签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。

4.9.1.3.3 专业服务企业应符合相关行政主管部门资质要求；操作人员持有相应资格证书。

4.9.1.3.4 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

4.9.1.3.5 对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录

4.9.2 特约服务

4.9.2.1 三星标准

4.9.2.1.1 业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，物业管理企业为满足部分业主（使用人）特别需要，经双方特别约定，有偿提供相关服务的活动，如上门保洁等。

4.9.2.1.2 特约服务内容、标准、费用等由物业管理企业和需要特约服务的业主（使用人）双方当事人本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。

4.9.2.1.3 专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员持有相应职业资格证书。

4.9.2.1.4 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

4.9.2.1.5 对委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

4.9.2.2 四星标准

4.9.2.2.1 业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，物业管理企业为满足部分业主（使用人）特别需要，经双方特别约定，有偿提供相关服务的活动，如上门保洁，接送子女上学等。

4.9.2.2.2 特约服务内容、标准、费用等由物业管理企业和需要特约服务的业主（使用人）双方当事人本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。

4.9.2.2.3 专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员持有相应职业资格证书。

4.9.2.2.4 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

4.9.2.2.5 对委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

4.9.2.3 五星标准

4.9.2.3.1 业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，物业管理企业为满足部分业主（使用人）特别需要，经双方特别约定，有偿提供相关服务的活动，如上门保洁，接送子女上学，老年、伤残病人的护理等。

4.9.2.3.2 特约服务内容、标准、费用等由物业管理企业和需要特约服务的业主（使用人）双方当事人本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。

4.9.2.3.3 专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员持有相应职业资格证书。

4.9.2.3.4 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

4.9.2.3.5 对委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

4.10 争议和投诉处理

4.10.1 三星标准

4.10.1.1 制定相关的管理制度，明确责任和权限，及时处理顾客的意见。

4.10.1.2 在显著的位置有意见箱、投诉电话、监督电话。

4.10.2 四星标准

4.10.2.1 制定相关的管理制度，明确责任和权限，及时处理顾客的意见；

4.10.2.2 在显著的位置有意见箱、投诉电话、监督电话；

4.10.2.3 一年内没有事故、事件投诉。

4.10.3 五星标准

4.10.3.1 制定相关的管理制度，明确责任和权限，及时处理顾客的意见；

4.10.3.2 在显著的位置有意见箱、投诉电话、监督电话；

4.10.3.3 两年内没有事故、事件投诉。

4.10.3.4 主动地收集顾客的意见，分析原因采取有效的措施。

4.10.3.5 无不合格服务，能够最大限度满足顾客要求。

5 评价原则

5.1 客观性

基于组织活动特点，合理确定活动边界，真实、准确地反映活动内容。

5.2 科学性

评价方法和评价指标反映行业特点，基于行业平均水平，突出引领，追求卓越。

5.3 公正性

评价过程应公开、透明，评价人员应独立于被评价的职能和活动。

6 评价准则

6.1 分值

依据本准则进行物业服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分 100 分，具体如下：综合服务 8 分、服务礼仪 6 分、保洁绿化 12 分、房屋及道路管理 10 分、设施设备管理 14 分、安全防范 25 分、应急管理 10 分、文化建设 5 分、有偿服务 5 分、争议和投诉处理 5 分。

6.2 评价过程

6.2.1 认证申请组织根据不同等级的评价要求，申请本次评价的等级标准，并按照对应等级标准的服务项目和具体要求进行自评。

6.2.2 审核组长依据认证申请组织申请的等级标准和自评结果，进行审核策划。

6.2.3 审核组应对审核发现进行讨论和汇总，并对附录 A《物业服务认证评分细则》中的一级、二级项目进行打分；相同业务类型的物业服务场所评价得分求算术平均值，不同业务类型的物业服务场所评价得分依据组织业务量加权计算确定。

6.3 评价结果

根据评分值评定物业服务等级水平，针对不同级别的等级标准（三星、四星、五星），达到 80 分以上（含 80 分），即可推荐为相应等级证书；如打分结果不足 80 分，不能推荐所申请级别的等级证书。当附录 A 中的服务项目不适用时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为“涉及项总分值”。评分计算方法为：评分值=实际得分/涉及项总分值×100。

附录 A
(规范性)
物业服务评分细则

依据第4章给出的能力要求，确定表A.1物业服务评分细则。

表A.1 物业服务评分细则

服务项目		星级	具体要求和分值
一级项目	二级项目		
4.1 综合 服务 8分	4.1.1 客户 服务 场所 2分	三星 标准	1、具备客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、打印机、网络、电话。（0.5分） 2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（适用时）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、报修电话、投诉电话等物业服务及收费信息。具备管理服务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。（0.6分） 3、客户服务中心工作时间至少10小时有人值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。（0.6分） 4、具备24小时服务电话并公示。（0.3分）
		四星 标准	1、具备客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、办公收费系统。（0.5分） 2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（适用时）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每半年统计1次）、报修电话、投诉电话等物业服务及收费信息。具备管理服务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。（0.6分） 3、客户服务中心工作时间至少12小时有人值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。（0.6分） 4、具备24小时服务电话并公示。（0.3分）
		五星 标准	1、具备客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、接待台、饮水机、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、建立物业业务数字化管理平台。（0.5分） 2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（适用时）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、投诉电话等物业服务及收费信息。具备管理服务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。（0.6分） 3、客户服务中心工作时间至少14小时有人值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。（0.6分） 4、具备24小时服务电话并公示。（0.3分）
	4.1.2 人员 1分	三星 标准	1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。（0.2分） 2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域至少配备1名项目负责人。项目负责人应取得所在地（市）物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。（0.2分） 3、从业人员及项目负责人应纳入所在地（市）物业服务信用信息档案管理系统，并持有执业资格证书。（0.2分） 4、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理客户数应不高于300户。（0.2分） 5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动热情。（0.2分）
		四星 标准	1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。（0.2分） 2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域至少配备1名项目负责人。项目负责人应取得所在地（市）物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。（0.2分） 3、从业人员及项目负责人应纳入所在地（市）物业服务信用信息档案管理系统，并持有执业资格证书。（0.2分） 4、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理客户数应不高于200户。（0.2分）

			5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动热情。（0.2分）
		五星 标准	1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。（0.2分） 2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备至少1名项目负责人。项目负责人应取得所在地（市）物业服务项目经理证书或注册物业管理师执业资格证书。（0.2分） 3、从业人员及项目负责人应纳入所在地（市）物业服务信用信息档案管理系统，并持有执业资格证书。（0.2分） 4、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理客户数应不高于100户。（0.2分） 5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动热情。客户经理形象良好，组织协调能力强，能提供双语服务。（0.2分）
4.1 综合 服务 8分	4.1.3 制度 1分	三星 标准	1、编制有便民服务指南内容的《业主手册》。（0.2分） 2、签订规范的物业服务合同（或前期物业服务合同），合同权利义务关系明确。（0.2分） 3、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、公共秩序维护等管理制度。（0.2分） 4、建立有员工培训、考核制度。（0.2分） 5、有物业服务工作记录。（0.2分）
		四星 标准	1、制订包括管理规约、便民服务指南内容的《业主手册》。（0.2分） 2、双方签订规范的物业服务合同（或前期物业服务合同），合同权利义务关系明确。（0.2分） 3、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、公共秩序维护等管理制度。（0.2分） 4、建立有员工培训、考核制度。培训内容至少包括《物业管理条例》、《物权法》等。（0.2分） 5、制订年度物业管理服务计划，物业服务工作有记录。（0.2分）
		五星 标准	1、制订包括管理规约、便民服务指南内容的《业主手册》。（0.2分） 2、双方签订规范的物业服务合同（或前期物业服务合同），合同权利义务关系明确。（0.2分） 3、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、公共秩序维护等管理制度。（0.2分） 4、建立员工培训、考核制度。培训内容至少包括《物业管理条例》、《物权法》等，并及时更新。（0.2分） 5、制订年度物业管理服务计划，物业服务工作有记录。（0.2分）
4.1 综合 服务 8分	4.1.4 档案 1分	三星 标准	1、建立有物业服务档案管理制度，建立业主基本信息档案；电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。（0.4分） 2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。（0.3分） 3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。（0.3分）
		四星 标准	1、建立有物业服务档案管理制度，建立业主基本信息档案；有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。（0.3分） 2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。（0.1分） 3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。（0.2分） 4、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。（0.4分）
		五星 标准	1、有物业服务档案管理制度，建立业主基本信息档案；电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。（0.3分） 2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。（0.1分） 3、有档案管理专员，并设置有档案资料室。（0.2分） 4、应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。（0.4分）
4.1 综合 服务 8分	4.1.5 标识 1分	三星 标准	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。（0.4分） 2、设置倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。（0.2分） 3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。（0.4分）
		四星 标准	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。（0.4分） 2、设置倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。（0.2分） 3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。（0.4分）
		五星 标准	1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。（0.4分） 2、设置倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。（0.2分） 3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。（0.4分）

4.1 综合 服务 8分	4.1.6 客户 服务 2分	三星 标准	<p>1、每半年公示物业服务合同履行情况。(0.2分)</p> <p>2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务。(0.2分)</p> <p>3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。(0.2分)</p> <p>4、水电急修 20 分钟内处理、其它报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在 30 分钟内告知。(0.3分)</p> <p>5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复；投诉回访率不低于 80%。(0.2分)</p> <p>6、每年组织 1 次客户满意度调查，客户满意率不低于 80%。(0.2分)</p> <p>7、建立宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。(0.2分)</p> <p>8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于 1 辆/300 户，总数不少于 6 辆。(0.2分)</p> <p>9、设置智能公共广播系统，播放广播与背景音乐。(0.1分)</p> <p>10、公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。(0.2分)</p>
		四星 标准	<p>1、每季度公示物业服务合同履行情况。(0.2分)</p> <p>2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台以短信形式告知业主。(0.1分)</p> <p>3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。(0.2分)</p> <p>4、水电急修 20 分钟内处理、其它维修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在 30 分钟内告知；维修回访率不低于 60%。(0.3分)</p> <p>5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复；投诉回访率不低于 90%。(0.2分)</p> <p>6、每年进行 1 次第三方客户满意度调查，客户满意率不低于 85%。(0.2分)</p> <p>7、建立宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。(0.1分)</p> <p>8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于 1 辆/200 户，总数不少于 8 辆。(0.1分)</p> <p>9、设置智能公共广播系统，型材坚固耐用，造型美观，播放广播与背景音乐。(0.2分)</p> <p>10、男女分设的公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。(0.2分)</p> <p>11、接受委托，提供邮件代收，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴服务。(0.1分)</p> <p>12、重要节日进行节日氛围营造。(0.1分)</p>
		五星 标准	<p>1、每月公示物业服务合同履行情况。(0.1分)</p> <p>2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过信息平台以短信形式告知业主。(0.1分)</p> <p>3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。(0.2分)</p> <p>4、水、电急修 15 分钟内处理、其它 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在 30 分钟内告知；维修回访率不低于 80%。(0.3分)</p> <p>5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 24 小时内回复；投诉回访率 100%。(0.2分)</p> <p>6、每年进行 1 次第三方客户满意度调查，客户满意率不低于 90%。(0.2分)</p> <p>7、建立宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。(0.1分)</p> <p>8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于 1 辆/100 户，总数不少于 10 辆。(0.1分)</p> <p>9、设置智能公共广播系统，型材坚固耐用，造型美观，每日定时播放广播与背景音乐。(0.1分)</p> <p>10、男女分设的公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。(0.2分)</p> <p>11、设置无噪音氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。(0.1分)</p> <p>12、接受委托，提供邮件代收代寄，水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴服务。(0.1分)</p> <p>13、重要节日进行节日氛围营造。(0.1分)</p> <p>14、不定期组织开展社区文化、娱乐、健康活动。(0.1分)</p>
4.2 服务 礼仪 2分	4.2.1 仪容 仪表 2分	三星 四星 五星 通用	<p>1、工作期间服务人员应按要求统一着装，穿戴整齐；应佩戴符合要求的胸卡和胸牌。(0.6分)</p> <p>2、保持个人卫生，头发整洁、无异味，面部清洁。(0.4分)</p> <p>3、男士不蓄长发，不染彩色头发，女士淡妆，不化浓妆异妆。(0.4分)</p>

6分	4.2.2 服务过程 2分	4、使用文明用语，不应使用服务忌语。参见附录B。（0.6分） 1、服务过程中做到用心服务，态度端正、热情友好，诚实守信；耐心解答顾客的疑问，主动告知顾客申诉、投诉的途径。（0.4分） 2、与顾客交流时，用语文明、标准、礼貌、专业亲和、声音清晰；见到顾客应主动问好，服务完成离开时应与顾客主动道别；应按约定时间准时为顾客提供服务，特殊情况应在约定时间前1-2小时与顾客联系、致歉并重新约定时间。（0.6分） 3、上门服务敲门要由轻渐重，节奏均匀，顾客响应后主动问候并自我介绍“您好，我是服务员XXX”，同时出示胸卡，请顾客监督，服务结束后应向顾客道谢，主动征求顾客意见，需要时预约下次服务时间。（0.5分） 4、解答问题需耐心、细致，不急不躁，有问必答，有答必准，灵活应变；如需顾客等待时应预先说明情况，并表示歉意。（0.5分）
		1、严禁与顾客争吵或有推诿、轻视、贬低、刁难等不良言行；不打听顾客隐私。（0.3分） 2、严禁服务过程中向顾客索要报酬、礼品，接受宴请等；严禁在顾客不知情的情况下或以强行、捆绑等方式推销商品或强制消费，严禁以各种借口收取额外费用。（0.4分） 3、严禁在服务过程中吸烟、吃零食、接打私人电话、看手机等。（0.3分） 4、严禁擅自删改、向无关人员泄露顾客的敏感信息。（0.4分） 5、与顾客通话时禁止喝水、吃东西，且不得与周围人员谈笑；谈话中不得夹带口头语；切忌使用忌语或贬低同行的语言；切忌言语粗鲁；切忌责备顾客。（0.3分） 6、严禁服务过程中弄虚作假，严禁强迫顾客或暗示顾客对服务结果评价为“满意”。（0.3分）
4.3 保洁 绿化 12分	4.3.1 综合管 理 2分	三星 标准 1、建立保洁绿化管理制度并组织实施。（0.4分） 2、配备适宜的保洁绿化人员，经培训考核合格上岗。（0.4分） 3、根据物业管理区域，划分保洁区域，责任清晰。（0.4分） 4、建立保洁交接班制度，交接班有记录。（0.3分） 5、每天对保洁绿化进行检查，发现问题及时整改，保留检查整改记录。（0.5分）
		四星 标准 1、建立保洁绿化管理制度并组织实施。（0.3分） 2、配备适宜的保洁绿化人员，经培训考核合格上岗。（0.3分） 3、根据物业管理区域，划分保洁区域，责任清晰。（0.3分） 4、建立保洁交接班制度，交接班有记录。（0.3分） 5、每年第4季度制订出下一年度保洁绿化计划。（0.4分） 6、每天对保洁绿化进行检查2次，发现问题及时整改，保留检查整改记录。（0.4分）
		五星 标准 1、建立环境卫生管理制度并组织实施。（0.3分） 2、配备适宜的环境卫生保洁人员，经培训考核合格上岗。（0.3分） 3、根据物业管理区域，划分保洁区域，责任清晰。（0.3分） 4、建立保洁交接班制度，交接班有记录。（0.3分） 5、每年第4季度制订出下一年度保洁绿化计划。（0.4分） 6、每天对保洁绿化进行检查2次，发现问题及时整改，保留检查整改记录。（0.4分）
4.3 保洁 绿化 12分	4.3.2 共用部 分清洁 4分	三星 标准 1、公共场所每日清扫2次，楼道、楼梯每日清扫1次。（0.7分） 2、每月擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。（0.6分） 3、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日清拖1次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理1次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护1次；每日巡视保洁2次电梯轿厢。（0.7分） 4、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次，楼外道路无积水；每月清洁1次楼外公共照明及其共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。（0.7分） 5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。每周清洁1次水面；每年清洁2次池底。（0.6分） 6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知业主和物业使用人，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录；农药包装物应有专门区域隔离存储，集中处置。（0.7分）
		四星 标准 1、楼内： （1）大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖1次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭2次信报箱；每周擦拭1次大堂；每半月擦拭1次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁2次大堂、一层候梯厅。（0.4分） （2）楼道、楼梯：每日清扫1次、每周清拖2次楼道、楼梯地面；每周擦拭2次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘1次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁2次楼道、楼梯。（0.3分） 2、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日清拖1次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每月护理2次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护1次；每日巡视

			<p>保洁 3 次电梯轿厢。 (0.7 分)</p> <p>3、天台、屋面：每季度清扫 1 次天台，屋面；雨季期间，每半月清扫 1 次天台、屋面；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。 (0.7 分)</p> <p>4、楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 3 次，楼外道路无积水；每半月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 个月清洁 1 次雨篷、门头等。 (0.7 分)</p> <p>5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次池底。 (0.6 分)</p> <p>6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知业主和物业使用人，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录；农药包装物应有专门区域隔离存储，集中处置。 (0.6 分)</p>
		五星标准	<p>1、楼内</p> <p>(1) 大堂、一层候梯厅：每日清扫并清拖 1 \次大堂、一层候梯厅地面；每日擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂；每周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的，每月护理 1 次；每日巡视保洁 3 次大堂、一层候梯厅。 (0.4 分)</p> <p>(2) 楼道、楼梯：每日清扫并清拖 1 次楼道、楼梯地面；每日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。 (0.3 分)</p> <p>2、电梯轿厢：每日擦拭 2 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 2 次轿厢地面；不锈钢或其它材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次；每日巡视保洁 3 次电梯轿厢。 (0.7 分)</p> <p>3、天台、屋面：每月清扫 1 次天台，屋面；雨季期间，每月清扫 2 次天台、屋面；每周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。 (0.7 分)</p> <p>4、楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 4 次楼外道路；每半月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每月清洁 1 次雨篷、门头等。 (0.7 分)</p> <p>5、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。 (0.6 分)</p> <p>6、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知业主和物业使用人，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录；农药包装物应有专门区域隔离存储，集中处置。 (0.6 分)</p>
4.3 保洁 绿化 12 分	4.3.3 生活垃圾收集 清运 2 分	三星 标准	<p>1、设置垃圾收集容器。 (0.5 分)</p> <p>2、每周至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 1 次/3 日），蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。 (0.6 分)</p> <p>3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 3 次/日。 (0.6 分)</p> <p>4、垃圾中转站外围保持整洁。 (0.3 分)</p>
		四星 标准	<p>1、设置垃圾收集容器。 (0.5 分)</p> <p>2、每 3 天至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 2 次/3 日）。蝇、蚊孳生季节每 3 日喷洒 1 次杀虫药。 (0.6 分)</p> <p>3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 4 次/日。 (0.6 分)</p> <p>4、垃圾中转站保持密闭和外围整洁。垃圾清运车外观整洁。 (0.3 分)</p>
		五星 标准	<p>1、设置垃圾收集容器，实施生活垃圾分类收集。有分类标识。 (0.5 分)</p> <p>2、每 2 天至少清洗 1 次垃圾收集容器和垃圾中转站（夏季每天 1 次）。蝇、蚊孳生季节每 2 日喷洒 1 次杀虫药。 (0.6 分)</p> <p>3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 5 次/日。 (0.6 分)</p> <p>4、垃圾中转站保持密闭和外围整洁。垃圾清运车应密闭、外观整洁。 (0.3 分)</p>
4.3 保洁 绿化 12 分	4.3.4 绿化养 护 4 分	三星 标准	<p>1、灌溉：有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。 (0.8 分)</p> <p>2、施肥：根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥次至 2 次；灌木每年施肥 1 次至 2 次；地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。 (0.7 分)</p> <p>3、病虫害防治：根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。 (0.7 分)</p> <p>4、整形修剪：乔木每年冬季修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 4 次；草坪夏季每月至少修剪 2 次，全年至少修剪 12 次。 (0.7 分)</p>

			5、除草：每年全面除草3次，重点绿地增加除草次数。（0.6分） 6、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后2小时内清理干净。（0.5分）
			1、灌溉：有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、6月、7月、秋季、入冬前浇水1次，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉。（0.8分） 2、施肥：乔木每年施肥1次；灌木每年施肥2次至3次；地被和草坪植物每年施肥3次至4次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。（0.7分） 3、病虫害防治：根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查4次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生。（0.7分） 4、整形修剪：乔木每年修剪1次至2次，部分植物进行生长季修剪；灌木根据需要及时修剪开败的残花果，全年至少修剪2次；绿篱每年至少修剪5次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1次；草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪15次。（0.7分） 5、除草：每年全面除草4次，重点绿地增加除草次数，不出现30厘米以上的杂草。（0.6分） 6、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后1小时内清理干净。（0.5分）
			1、灌溉：有灌溉计划，灌溉水下渗充足且均匀，有排涝措施；采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；确保在萌芽前、4月、5月、6月、7月、秋季、入冬前浇水，其它时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。（0.8分） 2、施肥：乔木每年施肥1次至2次，灌木每年施肥3次至4次，地被和草坪植物每年施肥4次至5次，花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质。（0.7分） 3、病虫害防治：采取预防为主，综合防治的方针；及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。（0.7分） 4、整形修剪：乔木每年夏季、冬季各修剪1次；灌木修剪及时，全年至少修剪3次；绿篱每年至少修剪6次，其中每年五一前、国庆节前各修剪1次；草坪夏季每月至少修剪4次，全年至少修剪20次。（0.7分） 5、除草：每年全面除草5次，重点绿地增加除草次数，不出现20厘米以上的杂草。（0.6分） 6、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后30分钟内清理干净。（0.5分）
4.4 房屋及道路管理 10分	4.4.1 综合管理 2分	三星标准	1、按照相关规定实施承接查验。（0.2分） 2、建立房屋共用部位及道路设施的基础档案。（0.3分） 3、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。属于急修范围内，应在40分钟内组织到场维修。（0.4分） 4、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。（0.3分） 5、每年第4季度制订出下一年度房屋共用部位及道路设施维修养护计划。（0.3分） 6、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。（0.3分） 7、修缮、检查、维护记录应每月归档。（0.2分）
		四星标准	1、按照相关规定实施承接查验。（0.2分） 2、建立房屋共用部位及道路设施的基础档案。（0.3分） 3、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修。（0.4分） 4、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。（0.3分） 5、每年第4季度制订出下一年度房屋共用部位及道路设施维修养护计划，并公示。（0.3分） 6、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。（0.3分） 7、修缮、检查、维护记录应每月归档。（0.2分）
		五星标准	1、按照相关规定实施承接查验。（0.2分） 2、建立房屋共用部位及道路设施的基础档案。（0.3分） 3、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。属于急修范围内，应在20分钟内组织到场维修。（0.4分） 4、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。（0.3分） 5、每年第4季度制订出下一年度房屋共用部位及道路设施维修养护计划，并公示。（0.3分）

			<p>分)</p> <p>6、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 (0.3 分)</p> <p>7、修缮、检查、维护记录应每月归档。 (0.2 分)</p>
4.4 房屋及道路管理 10 分	4.4.2 共用部位 4 分	三星 标准	<p>1、房屋结构 (1.5 分)</p> <p>每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。 (1.5 分)</p> <p>2、建筑部件 (1.3 分)</p> <p>(1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 (0.4 分)</p> <p>(2) 每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。 (0.3 分)</p> <p>(3) 每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 (0.3 分)</p> <p>(4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 (0.3 分)</p> <p>3、附属构筑物 (1.2 分)</p> <p>(1) 每月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 (0.3 分)</p> <p>(2) 每季度检查 1 次雨、污水管井等。 (0.3 分)</p> <p>(3) 每月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。 (0.2 分)</p> <p>(4) 每月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 (0.2 分)</p> <p>(5) 每年由有资质的单位检测 1 次防雷装置。 (0.2 分)</p>
		四星 标准	<p>1、房屋结构 (1.5 分)</p> <p>每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。 (1.5 分)</p> <p>2、建筑部件 (1.3 分)</p> <p>(1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 (0.4 分)</p> <p>(2) 每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。 (0.3 分)</p> <p>(3) 每 2 个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 (0.3 分)</p> <p>(4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 (0.3 分)</p> <p>3、附属构筑物 (1.0 分)</p> <p>(1) 每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 (0.2 分)</p> <p>(2) 每半月检查 1 次雨、污水管井等。 (0.2 分)</p> <p>(3) 每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。 (0.2 分)</p> <p>(4) 每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 (0.2 分)</p> <p>(5) 每年由有资质的单位检测 1 次防雷装置。 (0.2 分)</p> <p>4、外墙 (0.2 分)</p> <p>每 5 年清洗外墙 1 次，外墙外观整洁。 (0.2 分)</p>
		五星 标准	<p>1、房屋结构 (1.5 分)</p> <p>每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按照鉴定结果组织修缮。 (1.5 分)</p> <p>2、建筑部件 (1.3 分)</p> <p>(1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 (0.4 分)</p> <p>(2) 每周巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。 (0.3 分)</p> <p>(3) 每月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 (0.3 分)</p> <p>(4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 (0.3 分)</p> <p>3、附属构筑物 (1.0 分)</p> <p>(1) 每周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 (0.2 分)</p> <p>(2) 每周检查 1 次雨、污水管井等。 (0.2 分)</p> <p>(3) 每周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。 (0.2 分)</p> <p>(4) 每周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 (0.2 分)</p> <p>(5) 每年由有资质的单位检测 1 次防雷装置。 (0.2 分)</p> <p>4、外墙 (0.2 分)</p> <p>每 3 年清洗外墙 1 次，外墙外观整洁。 (0.2 分)</p>
4.4 房屋及道路管理 2 分	4.4.3 装饰装修管理	三星 标准	<p>1、建立装饰装修管理服务制度。 (0.4 分)</p> <p>2、建立装饰装修管理档案。 (0.3 分)</p> <p>3、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。 (0.4 分)</p>

10分			4、装饰装修期间每 2 日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。（0.5 分） 5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在 1 周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。（0.4 分）
		四星标准	1、建立装饰装修管理服务制度。（0.4 分） 2、建立装饰装修管理档案。（0.3 分） 3、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。（0.4 分） 4、装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。（0.5 分） 5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在 5 天内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。（0.4 分）
		五星标准	1、建立装饰装修管理服务制度。（0.4 分） 2、建立装饰装修管理档案。（0.3 分） 3、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。（0.4 分） 4、装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。（0.5 分） 5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在 3 天内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。（0.4 分）
4.4 房屋及道路管理 10分	4.4.4 道路停车场管理 2分	三星标准	1、建立停车场管理制度，加强停车场的安全管理。（0.3 分） 2、应划定汽车、助动车、摩托车和电动自行车的停放区域；保持居住区道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通。（0.3 分） 3、道路设置限速、限高等标识标牌及道路标线应清晰完整；转弯以及视线不良部位应设置广角镜；物业管理区域出入口、车库出入口、人员流动较多的出入口等应设置必要的安全标志，在道路上设置减速带。（0.3 分） 4、交通设施、路面、路面市政设备进行维修、维护，使其处于完好状态。（0.2 分） 5、人行道、盲道不被摊贩、杂物占用，确保消防通道畅通；住宅、公共设施的坡道应平缓，不存在事故隐患。（0.3 分） 6、停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备，符合停车场规范要求。（0.3 分） 7、每周应对小区道路、消防通道巡查，发现安全隐患及时进行改善，保留检查、维护及整改记录。（0.3 分）
		四星标准	1、建立道路、停车场管理制度，加强对道路、停车场的安全管理；应实施人车分流。（0.3 分） 2、应划定汽车、助动车、摩托车和电动自行车的停放区域；保持居住区道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通。（0.3 分） 3、道路设置限速、限高等标识标牌及道路标线应清晰完整；转弯以及视线不良部位应设置广角镜；物业管理区域出入口、车库出入口、人员流动较多的出入口等应设置必要的安全标志，在道路上设置减速带。（0.3 分） 4、交通设施、路面、路面市政设备进行维修、维护，使其处于完好状态。（0.2 分） 5、人行道、盲道不被摊贩、杂物占用，确保消防通道畅通；住宅、公共设施的坡道应平缓，不存在事故隐患。（0.3 分） 6、停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备，符合停车场规范要求。（0.3 分） 7、每 3 天应对小区道路、消防通道、人行道、坡道进行巡查，发现存在安全事故隐患时应做好登记，并及时进行改善，保留检查、维护及整改记录。（0.3 分）
		五星标准	1、建立道路、停车场管理制度，加强对道路、停车场的安全管理；应实施人车分流。（0.3 分） 2、应划定汽车、助动车、摩托车和电动自行车的停放区域；保持居住区道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通。（0.3 分） 3、道路设置限速、限高等标识标牌及道路标线应清晰完整；转弯以及视线不良部位应设置广角镜；物业管理区域出入口、车库出入口、人员流动较多的出入口等应设置必要的安全标志，在道路上设置减速带。（0.3 分） 4、交通设施、路面、路面市政设备进行维修、维护，使其处于完好状态。（0.2 分） 5、人行道、盲道不被摊贩、杂物占用，确保消防通道畅通；住宅、公共设施的坡道应平缓，

			不存在事故隐患。(0.3分) 6、停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要消防设备，符合停车场规范要求。(0.3分) 7、每天应对小区道路、消防通道、人行道、坡道进行巡查，发现存在安全事故隐患时应做好登记，并及时进行改善，保留检查、维护及整改记录。(0.3分)
4.5 设施 设备 管理 14 分	4.5.1 综合 管理 2分	三星 标准	1、按照相关规定实施设施设备验收。(0.3分) 2、建立共用设施设备的基础档案。(0.2分) 3、共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在30分钟内组织到场抢修。(0.3分) 4、每年第4季度制订出下一年度设施设备维修养护计划。(0.3分) 5、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。(0.3分) 6、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。(0.3分) 7、建立设施设备运行、检查、维修养护记录，每月归档。(0.3分)
		四星 标准	1、按照相关规定实施设施设备验收。(0.3分) 2、建立共用设施设备的基础档案。(0.2分) 3、共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在20分钟内组织到场抢修。(0.3分) 4、每年第4季度制订出下一年度设施设备维修养护计划。(0.3分) 5、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。(0.3分) 6、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。(0.3分) 7、建立设施设备运行、检查、维修养护记录，每月归档。(0.3分)
		五星 标准	1、按照相关规定实施设施设备验收。(0.3分) 2、建立共用设施设备的基础档案。(0.2分) 3、共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在15分钟内组织到场抢修。(0.3分) 4、每年第4季度制订出下一年度设施设备维修养护计划。(0.3分) 5、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。(0.3分) 6、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。(0.3分) 7、建立设施设备运行、检查、维修养护记录，每月归档。(0.3分)
	4.5.2 供 水 系 统 管 理 2分	三星 标准	1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合要求。(0.4分) 2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；每日巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。(0.4分) 3、计划停水应提前通知。(0.4分) 4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。(0.4分) 5、不具备自动切换功能的，每半年手动切换1次备用水泵。(0.4分)
		四星 标准	1、每季度至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合要求。(0.4分) 2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。(0.4分) 3、计划停水应提前通知，应制定停水应急处理程序。(0.4分) 4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。(0.4分) 5、不具备自动切换功能的，每2个月手动切换1次备用水泵。(0.4分)
		五星 标准	1、每季度至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合要求。(0.4分) 2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决；每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。(0.4分) 3、计划停水应提前通知，应制定停水、爆管应急处理程序。(0.4分) 4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。(0.4分) 5、不具备自动切换功能的，每月手动切换1次备用水泵。(0.4分)
4.5 设施 设备 管理 14 分	4.5.3 排 水 系 统 管 理 2分	三星 标准	1、建立防汛预案，每年至少组织1次演练。(0.4分) 2、配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等）。(0.4分) 3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。(0.4分) 4、污水泵汛期每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。(0.4分) 5、化粪池：每半年清掏1次，发现异常及时清掏。(0.4分)

<p style="text-align: center;">4.5 设施 设备 管理 14 分</p>	<p style="text-align: center;">4.5.4 供配电 系统及 照明 2分</p>	<p>四星 标准</p>	<p>1、建立防汛预案，每年至少组织 1 次演练。 (0.4 分) 2、配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。 (0.4 分) 3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。 (0.4 分) 4、污水泵汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。 (0.4 分) 5、化粪池：每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。 (0.4 分)</p>
		<p>五星 标准</p>	<p>1、建立防汛预案，每年至少组织 1 次演练。 (0.4 分) 2、配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）。 (0.4 分) 3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。 (0.4 分) 4、污水泵汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。 (0.4 分) 5、化粪池：每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。 (0.4 分)</p>
		<p>三星 标准</p>	<p>1、楼内照明：每周巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 5 日内修复。 (0.2 分) 2、楼外照明：每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复；每月调整 1 次时间控制器。 (0.2 分) 3、应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内组织维修。 (0.2 分) 4、低压柜：每 3 日巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全。 (0.2 分) 5、低压配电箱和线路：每月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。 (0.2 分) 6、控制柜：每半月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。 (0.2 分) 7、发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。 (0.2 分) 8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。 (0.2 分) 9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每 2 年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。 (0.2 分) 10、路灯、楼道灯完好率应不低于 85%。 (0.2 分)</p>
		<p>四星 标准</p>	<p>1、楼内照明：每日巡视次，一般故障 12 小时内修复；其它复杂故障 3 日内修复。 (0.2 分) 2、楼外照明：每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；其它复杂故障 5 日内修复；每半月调整 1 次时间控制器。 (0.2 分) 3、应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修。 (0.2 分) 4、低压柜：每日巡视 2 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全。每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。 (0.2 分) 5、低压配电箱和线路：每月检查 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。 (0.2 分) 6、控制柜：每半月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 1 次远控装置。 (0.2 分) 7、发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 2 次蓄电池；每 5 日巡视 1 次充电机和蓄电池。 (0.2 分) 8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。 (0.2 分) 9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。 (0.2 分) 10、路灯、楼道灯完好率应不低于 90%。 (0.2 分)</p>
		<p>五星 标准</p>	<p>1、楼内照明：每 8 小时巡视 1 次，一般故障 8 小时内修复；其它复杂故障 1 日内修复。 (0.2 分) 2、楼外照明：每周巡视 3 次，一般故障 12 小时内修复；其它复杂故障 3 日内修复；每半月调整 1 次时间控制器。 (0.2 分) 3、应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内到达现场组织维修。 (0.2 分) 4、低压柜：每日巡视 3 次设备运行状况；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；每年校验 1 次仪表。 (0.2 分) 5、低压配电箱和线路：每周检查 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。 (0.2 分)</p>

			<p>6、控制柜：每周检查 2 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 2 次远控装置。(0.2 分)</p> <p>7、发电机：每半月试运行 1 次，保证运行正常；每年 2 次带负荷运行；每年活化 2 次蓄电池；每日巡视 1 次充电机和蓄电池。(0.2 分)</p> <p>8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。(0.2 分)</p> <p>9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行 1 次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。(0.2 分)</p> <p>10、路灯、楼道灯完好率应不低于 95%。(0.2 分)</p>
4.5 设施 设备 管理 14 分	4.5.5 电梯 2 分	三星 标准	<p>1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。(0.2 分)</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。(0.2 分)</p> <p>3、建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。(0.3 分)</p> <p>4、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。(0.2 分)</p> <p>5、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。(0.2 分)</p> <p>6、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、质量、安全要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。(0.2 分)</p> <p>7、配备至少 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日检查 1 次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要的知识。(0.2 分)</p> <p>8、建立电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每年演练 1 次。(0.3 分)</p> <p>9、发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 20 分钟内到达现场，城区范围内专业维修人员应在 30 分钟内到达现场，其它地区在 60 分钟内到达现场。(0.2 分)</p>
		四星 标准	<p>1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。(0.2 分)</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。(0.2 分)</p> <p>3、建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。(0.2 分)</p> <p>4、确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施正常使用。(0.2 分)</p> <p>5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。(0.2 分)</p> <p>6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。(0.2 分)</p> <p>7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、质量、安全要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。(0.2 分)</p> <p>8、配备至少 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查 1 次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要知识。(0.2 分)</p> <p>9、建立电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每半年演练 1 次。(0.2 分)</p> <p>10、发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 20 分钟内到达现场，城区范围内专业维修人员应在 30 分钟内到达现场，其它地区在 60 分钟内到达现场。(0.2 分)</p>
		五星 标准	<p>1、电梯每年进行 1 次定期检验。电梯检验有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。(0.2 分)</p> <p>2、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。(0.2 分)</p> <p>3、建立以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。(0.2 分)</p> <p>4、确保电梯轿厢内可视监控装置，语音提示广播，无线通讯装置等设施正常使用。(0.2 分)</p> <p>5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。(0.2 分)</p> <p>6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。(0.2 分)</p> <p>7、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、质量、安全要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。(0.2 分)</p> <p>8、配备至少 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。每日至少检查 2 次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行 2 次特种设备安全培训，保证其具备必要的知识。(0.2 分)</p> <p>9、建立电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，每季度演练 1 次。(0.2 分)</p>

			10、发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，六城区范围内专业维修人员应在 30 分钟内到达现场，其它地区在 60 分钟内到达现场。（0.2 分）
4.5 设施 设备 管理 14 分	4.5.6 水景及 游乐设 施 2分	三星 标准	1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。（0.6 分） 2、使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵、儿童娱乐、公共娱乐、健身休闲及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。（0.5 分） 3、设置安全警示标识。（0.5 分） 4、每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。（0.4 分）
		四星 标准	1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。（0.6 分） 2、使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵、儿童娱乐、公共娱乐、健身休闲及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。（0.5 分） 3、设置安全警示标识。（0.5 分） 4、每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。（0.4 分）
		五星 标准	1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。（0.6 分） 2、使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵、儿童娱乐、公共娱乐、健身休闲及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。（0.5 分） 3、设置安全警示标识。（0.5 分） 4、每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。（0.4 分）
4.5 设施 设备 管理 14 分	4.5.7 空调系 统 2分	三星 标准	不涉及
		四星 标准	1、运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查，发现故障及时排除。（0.4 分） 2、运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。（0.4 分） 3、有节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。（0.4 分） 4、每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管滤网，每 2 年清洗消毒 1 次风管。 5、每年检查 1 次管道、阀门并除锈。（0.4 分）
		五星 标准	1、运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统检查，发现故障及时排除。（0.3 分） 2、运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。（0.3 分） 3、设置节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。（0.2 分） 4、每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管滤网，每 2 年清洗消毒 1 次风管。（0.3 分） 5、每半年检查 1 次管道、阀门并除锈。（0.3 分） 6、每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音。（0.3 分） 7、每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。（0.3 分）
4.6 安 全 防 范 25 分	4.6.1 人员组 织 5分	三星 标准	1、配备专、兼职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责、细致，能对小区日常护卫事项做出正确反应。（2 分） 2、思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录。（0.5 分） 3、定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。（0.5 分） 4、当班时佩戴明显标志，尽忠职守，当班期间不从事与安全护卫工作无关的活动。（1 分） 5、交接班制度完善，并有工作及交接班记录。（1 分）
		四星 标准	1、配备专职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责。（2 分） 2、接受过相关的安全护卫知识与技能岗位培训，能胜任小区安全护卫工作，对小区日常护卫事项做出正确反应，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。（0.5 分） 3、思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录。（0.5 分） 4、当班时应佩戴明显标志，穿戴统一制服，制服干净、整齐。（0.5 分） 5、配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具。（1 分） 6、交接班制度完善，并有工作及交接班记录。（0.5 分）
		五星 标准	1、配备专职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责；（2 分） 2、接受过相关的安全护卫知识与技能培训，训练有素，掌握基本安全护卫技能，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对小区护卫工作，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力；（0.2 分） 3、思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录；（0.2 分） 4、当班时应佩戴明显标志，仪容仪表规范整齐；（0.2 分） 5、安全护卫人员配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具；（1 分） 6、上岗时精神振作，姿态良好，在执勤时不得吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋；（0.2 分）

			7、举止应文明，礼貌待人，用语规范，讲普通话；（0.2分） 8、每班工作时间不超过8小时，交接班制度完善，并有工作及交接班记录。（1分）
4.6 安全 防范 25 分	4.6.2 门卫 5分	三星 标准	1、门岗整洁，主出入口24小时有人值班看守。（3分） 2、按照委托合同的约定进行进出车辆管理、交通指挥与疏导等工作。（2分）
		四星 标准	1、门岗整洁，有交接班记录，主出入口24小时有人值班看守，次出入口每日6:00~22:00至少有1人值守。（3分） 2、按照委托合同要求进行进出车辆管理、交通指挥与疏导等工作。（0.5分） 3、对出入小区的装修、家政等劳务人员实施临时登记管理。（0.5分） 4、谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内。（0.5分） 5、大件物品搬出实行登记，实施交通指挥与疏导等工作。（0.5分）
		五星 标准	1、门岗整洁，有交接班记录，各出入口24小时有人值班看守；主出入口至少有2人驻守，其余出入口至少有一人值守。（3分） 2、按照委托合同要求进行进出车辆管理、交通指挥与疏导等工作。（0.5分） 3、访客登记。（0.5分） 4、谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内。（0.5分） 5、大件物品搬出实行登记，实施交通指挥与疏导等工作。（0.5分）
4.6 安全 防范 25 分	4.6.3 巡逻 5分	三星 标准	1、每日巡逻次数不少于4次，预防不安全隐患。（2分） 2、接受业主（使用人）投诉和求助；回答用户的询问。（1分） 3、在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。（1分） 4、安全巡逻有记录有检查。（1分）
		四星 标准	1、白天巡逻次数不少于4次，夜间巡逻次数不少于6次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，及时发现和处理不安全隐患。（2分） 2、接受业主（使用人）投诉和求助；回答用户的询问。（1分） 3、在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。（1分） 4、安全巡逻有记录有检查。（1分）
		五星 标准	1、建立电子巡更系统，白天巡逻次数不少于6次，夜间巡逻次数不少于8次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，及时发现和处理不安全隐患。（2分） 2、每组巡逻人员不少于2人；并排或列队巡逻，规范整齐。（1分） 3、接受业主（使用人）投诉和求助；回答用户的询问。（0.5分） 4、在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。（0.5分） 5、安全巡逻有记录有检查。（1分）
4.6 安全 防范 25 分	4.6.4 交通车 辆管理 5分	三星 标准	1、建立较为完善的车辆管理制度。（0.5分） 2、小区设置明显的交通标志。（0.5分） 3、维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。（2分） 4、设置露天停车场经过业主委员会批准并经过公安交管部门审批，符合规划要求。（0.5分） 5、封闭停车场由专人管理，车辆进、离场有检查记录；管理人员责任心强，认真负责。（1分） 6、停车场具有交管部门核发的停车场使用证，按照物价部门核发的收费标准收费；按照合同特别约定履行车辆保管责任。（0.5分）
		四星 标准	1、建立较为完善的车辆管理制度。（0.5分） 2、小区设置明显的交通标志。（0.5分） 3、对机动车实行刷卡进出管理，车辆停放有序。维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。（2分） 4、设置露天停车场经过业主委员会批准并经过公安交管部门审批，符合规划要求。（0.5分） 5、封闭停车场由专人管理，车辆进、离场有检查记录；管理人员责任心强，认真负责。（1分） 6、停车场具有交管部门核发的停车场使用证，按照物价部门核发的收费标准收费；按照合同特别约定履行车辆保管责任。（0.5分）
		五星 标准	1、建立较为完善的车辆管理制度。（0.5分） 2、建立车辆识别系统、小区设置明显的交通标志。（1分） 3、对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。（2分）

		4、设置露天停车场经过业主委员会批准并经过公安交管部门审批，符合规划要求。(0.5分) 5、封闭停车场由专人管理，车辆进、离场有检查记录；管理人员责任心强，认真负责。(0.5分) 6、停车场具有交管部门核发的停车场使用证，按照物价部门核发的收费标准收费；按照合同特别约定履行车辆保管责任。(0.5分)
4.6 安全 防范 25 分	4.6.5 消防 5分	三星 标准 1、执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；健全消防组织，建立消防责任制。(0.5分) 2、定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。(0.5分) 3、根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。(0.5分) 4、制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完好。(0.5分) 5、发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。(0.5分) 6、每月1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备24小时正常运转。(0.5分) 7、每日检测1次喷淋管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障。(0.5分) 8、每年模拟火灾操作1次，以熟悉操作和检查消防监控设备。(0.5分) 9、消防监控室保持清洁，24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。(0.5分) 10、每日填写工作记录，建档备查。(0.5分)
		四星 标准 1、执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；健全消防组织，建立消防责任制。(0.5分) 2、定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。(0.5分) 3、根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。(0.5分) 4、制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完好。(0.5分) 5、发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。(0.5分) 6、每月1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备24小时正常运转。(0.5分) 7、每日检测1次喷淋管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障。(0.5分) 8、每年模拟火灾操作1次，以熟悉操作和检查消防监控设备。(0.5分) 9、消防监控室保持清洁，24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。(0.5分) 10、每日填写工作记录，建档备查。(0.5分)
		五星 标准 1、执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；健全消防组织，建立消防责任制。(0.5分) 2、定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。(0.5分) 3、根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。(0.5分) 4、制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完好。(0.5分) 5、发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。(0.5分) 6、每月1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备24小时正常运转。(0.5分) 7、每日检测1次喷淋管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障。(0.5分) 8、每年模拟火灾操作1次，以熟悉操作和检查消防监控设备。(0.5分) 9、消防监控室保持清洁，24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。(0.5分) 10、每日填写工作记录，建档备查。(0.5分)

4.7 应急管理 10分	4.7.1 应急反 应 5分	三星 标准	1、制定突发公共事件应急预案，至少包括火灾、治安、公共卫生以及电梯(有电梯的物业)应急等。(2分) 2、有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。(1分) 3、有书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练。(1分) 4、事发时及时告知业主并报告有关部门、同时协助采取相应措施。(1分)
		四星 标准	1、制定突发公共事件应急预案，至少包括：火灾、治安、公共卫生、地震、安全疏散以及电梯(有电梯的物业)应急等。(2分) 2、有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。(0.5分) 3、书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练。(0.5分) 4、高层住宅按消防要求组织进行疏散演习。(1分) 5、对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度。(0.5分) 6、事发时及时告知业主并报告有关部门、同时协助采取相应措施。(0.5分)
		五星 标准	1、制定突发公共事件应急预案，至少包括：火灾、爆炸、治安、公共卫生、地震、安全疏散以及电梯(有电梯的物业)应急等。(2分) 2、有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。(0.5分) 3、书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练。(0.5分) 4、高层住宅按消防要求组织进行疏散，演习每年开展4次专项治安应急预案演练。(0.5分) 5、对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度。(0.5分) 6、事发时及时告知业主并报告有关部门、同时协助采取相应措施。(0.5分) 7、按照业主或业主委员会的委托组织恢复生活秩序，如：帮助恢复电力供应、抢救财产等。(0.5分)
4.7 应急管理 10分	4.7.2 其他防 范措施 5分	三星 标准	1、设有业主(使用人)求助与报警电话，24小时有人值守；(2分) 2、接到报警信号，确认后管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；(1分) 3、协助有关部门维持小区正常生活秩序，防止不安全事件发生；(1分) 4、对小区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明；(1分)
		四星 标准	1、设有业主(使用人)求助与报警电话，24小时有人值守，实行住户刷卡进出方式。(1分) 2、接到报警信号，确认后管理处应派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理。(0.25分) 3、协助有关部门维持小区正常生活秩序，防止不安全事件发生。(0.25分) 4、涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；(1分) 5、配有视频监控系统、中控室实施24小时监控，当值人员持证上岗，并做好记录，发现问题有专人到现场处理。(2分) 6、对小区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。(0.25分) 7、建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。(0.25分)
		五星 标准	1、设有业主(使用人)求助与报警电话，24小时有人值守，实行住户刷卡进出方式。(0.25分) 2、建立周界防范和入侵报警系统，接到报警信号，确认后管理处应15分钟内派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理。(1分) 3、协助有关部门维持小区正常生活秩序，防止不安全事件发生。(0.25分) 4、涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施。(1分) 5、配有视频监控系统、中控室实施24小时监控，当值人员持证上岗，并做好记录，发现问题15分钟内有专人到现场处理。(1分) 6、对小区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。(0.25分) 7、建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。(0.25分) 8、建立租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记薄册齐全，有出租房屋公示栏。(1分)
4.8 文化 建设 服务 5分	4.8 文化建 设服务 5分	三星 标准	1、设置公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。(1.5分) 2、每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。(1.5分) 3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。(1分) 4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。(1分)
		四星 标准	1、设置公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。(1分) 2、每年至少开展3次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、

			<p>房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。(1.5分)</p> <p>3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。(1.5分)</p> <p>4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。(1分)</p>
		五星 标准	<p>1、设置公开栏及其它宣传栏，内容每月更新1次。(1分)</p> <p>2、每年至少开展4次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。(1.5分)</p> <p>3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。有关爱空巢老人、残障人士等公益活动，小区有义工组织。(1.5分)</p> <p>4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。(1分)</p>
4.9 有偿 服务 5分	4.9.1 专项服 务 2.5分	三星 标准	<p>1、业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，根据全体业主的需要、小区条件及物业管理企业的能力，经双方协商，物业管理企业向全体业主提供娱乐、健身、商业、代缴费等属于上述公共服务内容之外的服务。(0.5分)</p> <p>2、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。(0.5分)</p> <p>3、专业服务企业应符合相关行政主管部门资质要求；操作人员有相应资格证书。(0.5分)</p> <p>4、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。(0.5分)</p> <p>5、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。(0.5分)</p>
		四星 标准	<p>1、业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，根据全体业主的需要、小区条件及物业管理企业的能力，经双方协商，物业管理企业向全体业主提供娱乐、健身、商业、代缴费等属于上述公共服务内容之外的服务。(0.5分)</p> <p>2、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。(0.5分)</p> <p>3、专业服务企业应符合相关行政主管部门资质要求；操作人员持有相应资格证书。(0.5分)</p> <p>4、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。(0.5分)</p> <p>5、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。(0.5分)</p>
		五星 标准	<p>1、业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，根据全体业主的需要、小区条件及物业管理企业的能力，经双方协商，物业管理企业向全体业主提供娱乐、健身、商业、代缴费等属于上述公共服务内容之外的服务。(0.5分)</p> <p>2、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。(0.5分)</p> <p>3、专业服务企业应符合相关行政主管部门资质要求；操作人员持有相应资格证书。(0.5分)</p> <p>4、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。(0.5分)</p> <p>5、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。(0.5分)</p>
4.9 有偿 服务 5分	4.9.2 特约服 务 2.5分	三星 标准	<p>1、业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，物业管理企业为满足部分业主（使用人）特别需要，经双方特别约定，有偿提供相关服务的活动，如上门保洁等。(0.5分)</p> <p>2、特约服务内容、标准、费用等由物业管理企业和需要特约服务的业主（使用人）双方当事人本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。(0.5分)</p> <p>3、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员持有相应职业资格证书。(0.5分)</p> <p>4、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。(0.5分)</p> <p>5、对委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。(0.5分)</p>
		四星 标准	<p>1、业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，物业管理企业为满足部分业主（使用人）特别需要，经双方特别约定，有偿提供相关服务的活动，如上门保洁，接送子女上学等。(0.5分)</p> <p>2、特约服务内容、标准、费用等由物业管理企业和需要特约服务的业主（使用人）双方当事人本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。(0.5分)</p> <p>3、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员持有相应职业资格证书。(0.5分)</p> <p>4、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。(0.5分)</p> <p>5、对委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。(0.5分)</p>
		五星 标准	<p>1、业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，物业管理企业为满足部分业主（使用人）特别需要，经双方特别约定，有偿提供相关服务的活动，如上门保洁，接送子女上学，老年、伤病人的护理等。(0.5分)</p> <p>2、特约服务内容、标准、费用等由物业管理企业和需要特约服务的业主（使用人）双方当事人本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。(0.5分)</p> <p>3、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员持有相应职业资格证书。(0.5分)</p> <p>4、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。(0.5分)</p> <p>5、对委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。(0.5分)</p>

4.10 争议 和投 诉处 理 5分	4.10 争议和 投诉处 理 5分	三星 标准	1、制定相关的管理制度，明确责任和权限，及时处理顾客的意见。（3分） 2、在显著的位置有意见箱、投诉电话、监督电话。（2分）
		四星 标准	1、制定相关的管理制度，明确责任和权限，及时处理顾客的意见；（2分） 2、在显著的位置有意见箱、投诉电话、监督电话；（1分） 3、一年内没有事故、事件投诉。（2分）
		五星 标准	1、制定相关的管理制度，明确责任和权限，及时处理顾客的意见；（2分） 2、在显著的位置有意见箱、投诉电话、监督电话；（0.5分） 3、两年内没有事故、事件投诉。（1分） 4、主动地收集顾客的意见，分析原因采取有效的措施。（1分） 5、无不合格服务，能够最大限度满足顾客要求。（0.5分）