

内蒙古自治区物业管理协会文件

内物协[2020]8号

关于征求《内蒙古自治区物业管理项目创优 达标评价标准（暂行）》修改意见的通知

各盟市、旗（县）市（区）物业管理协会（房协物专委），
各会员单位，各专家委员会委员：

根据自治区物业管理协会四届四次理事会决议，结合我区物业管理项目创优达标工作实际，协会秘书处起草了《内蒙古自治区物业管理项目创优达标评价标准（暂行）》（居住物业）和《内蒙古自治区物业管理项目创优达标评价标准（暂行）》（非居住物业）。为保障评价标准的科学合理性，更好的指导物业服务企业提高管理服务质量和水平，现就以上两项评价标准征求修改意见，请高度重视、认真研究，提出切实可行的修改意见，并于4月18日前将修改意见（电

子版) 报送协会秘书处。

联 系 人: 邓俊铎

联系电话: 0471-4921723/18947171193

邮 箱: nmgwyglxh@126.com

附件: 1. 《内蒙古自治区物业管理项目创优达标评价标准(暂行)》(居住物业)

2. 《内蒙古自治区物业管理项目创优达标评价暂行标准(暂行)》(非居住物业)



2020年4月8日

内蒙古自治区物业管理项目创优达标评价标准（暂行） （居住物业）

项目	标准内容	规定 分值	评分 细则	预评预 验分值	考评核 验分值
一、基础管理服务		28			
物业项目资料	1、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；	1	缺一项扣 0.2 分		
	2、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；				
	3、供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；				
	4、物业质量保修文件和物业使用说明文件；				
	5、承接查验所必须的其他资料。				
承接查验手续	1、物业承接查验协议；	2	缺一项扣 0.5 分		
	2、共用部位、共用设施设备查验记录；				
	3、共用部位、共用设施设备交接记录；				
	4、物业承接查验备案证明。				
管理规约制度	1、临时管理规约；	2	缺一项扣 0.5 分		
	2、管理规约和业主大会议事规则；				
	3、（临时）管理规约和业主大会议事规则的内容符合法律法规的规定；				
	4、临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过。				
物业服务合同	1、物业服务合同签订符合法律法规规定，无侵害业主合法权益的内容；	2	缺一项扣 0.5 分		
	2、物业服务合同基本要素规范，无缺项，有物业服务相关标准；				
	3、一个区域由一家物业服务企业提供服务，专业服务委托外包的，外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同或协议符合物业服务合同约定；				
	4、物业服务合同经旗县级物业行政主管部门备案。				
专项维修资金制度	1、维修资金使用符合有关规定，无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为；	1	缺一项扣 0.5 分		
	2、制定维修资金申请、使用相关制度，记录完整，维修资金使用情况及时向业主公布；				

管理服务制度	1、人力资源管理制度；	2	缺一项扣 0.2 分		
	2、财务管理制度；				
	3、档案管理制度；				
	4、员工培训学习制度；				
	5、客户服务管理制度；				
	6、房屋共用部位维修养护管理制度；				
	7、设施设备维修养护管理制度；				
	8、秩序维护管理制度；				
	9、环境清洁管理制度；				
	10、绿化管理制度；				
	11、收费管理制度；				
	12、节能环保管理制度；				
	13、安全生产管理制度。				
档案管理	1、物业管理服务各项档案实现动态管理；	1	缺一项扣 0.2 分		
	2、业主信息档案实现动态管理；				
	3、档案分类规范，查阅方便；				
	4、档案使用登记手续完备；				
	5、档案存放环境符合规定条件。				
突发事件应急机制	1、制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案；	3	缺一项扣 1 分		
	2、制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案；				
	3、应急预案定期演练，并有相应记录。				
员工培训和企业形象	1、建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划；	2	一项不符合扣 0.4 分		
	2、专业岗位操作人员按规定持有岗位证书（包括项目负责人、消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等）；				
	3、不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志；				
	4、服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确；				
	5、企业标识标牌体系完善，业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用。				

客户服务管理	1、设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、服务内容和标准、收费标准、项目负责人照片及岗位能力评价证书、服务电话；	7	一项不符合扣1分		
	2、公示电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等；				
	3、有专人负责接待客户来访，24小时受理客户信息；				
	4、客服接待人员值班记录完整，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；				
	5、有客户回访制度和记录，投诉处理及时率100%，并按月进行统计分析；				
	6、物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；				
	7、利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收益情况。				
精神文明和社区文化建设	1、精神文明和社区文化建设有计划，有方案，有措施，有成效；	2	一项不符合扣0.5分		
	2、采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养业主的公共道德意识和良好生活习惯；				
	3、每年开展二次以上的文体娱乐活动，营造和谐的社区氛围和工作氛围；				
	4、积极组织和参与社区志愿（公益）活动，开展社区精神文明建设。				
沟通报告机制	1、对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关行政部门报告；	3	一项不符合扣1分		
	2、主动与物业所在地的物业行政主管部门、街道办事处（苏木乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络，共同协调解决物业管理中遇到的问题；				
	3、协助业主大会筹备工作，建立与业主委员会定期沟通报告的工作例会制度，积极听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督。				
二、房屋共用部位管理		11			

标识系统和维保资料	1、主出入口设有小区平面示意图；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、管理区域内交通标志引导指示、安全警示、温馨提示规范清晰；				
	3、小区组团、栋、单元（门）、户门以及配套公建标识规范清晰；				
	4、建立房屋产权清册；				
	5、房屋维修、保养记录完整；				
	6、房屋使用功能完备，无安全隐患。				
共用部位使用管理	1、共用场地、部位符合规划要求，无违章搭建现象；	2	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2 房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。				
房屋外观状况	1、房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画、乱挂现象；	2	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2 外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。				
室外附加设施管理	1、室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，色彩风格统一；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定，手续齐全，样式、规格、色调、材质统一；				
	3、空调、户外防盗网、晾晒架等安装牢固，管线整齐，美观大方，无安全隐患；				
	4、发现安全隐患，及时告知或劝阻业主及相关当事人，并采取相应防范措施。				
装饰装修管理	1、按相关规定审核住户装修方案，签订装饰装修管理服务协议，明确禁止行为和注意事项，办理装修施工批准手续，每日巡视检查装修现场，发现违规行为制止并报告；	1	一项不符合扣0.5分		
	2、装修垃圾定点堆放，定时清运，装修验收手续完备，装修档案保存完整。				
日常巡视、检查与管理	1、定期巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录；	1	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2 门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆放现象，屋面防水性能良好。				

三、共用设施设备运行、维修和养护		21			
共用设施设备管理和运行状况	1、设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确；	4	一项不符合扣0.5分		
	2、建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范；				
	3、设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；				
	4、制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划；				
	5、制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、应急管理等制度；				
	6、制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度；				
	7、制定并实施专业外包合同全程监管制度；				
	8、操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范。				
室外共用管线、管道和道路管理	1、室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无架空管线；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、排水排污管道通畅；				
	3、雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象；				
	4、道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰。				
设备机房管理	1、设备系统图（平面图）、操作规程、岗位责任制度、应急预案、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置，人员进出、交接班管理制度完善，记录完整；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确；				
	3、机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀，防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求；				
	4、设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内。				
供电系统管理	1、管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、受托管理高压供电设备的，变配电室安全警示牌配置齐全，检修检验和安全防护用具配置齐全，年检合格；				
	3、后备电源设备定期检测，能够随时启用；				
	4、公共照明正常，停电提前通知用户。				

弱电系统管理	1、系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；				
	3、摄像监控图像清晰，按规定时间保存信息备查；				
	4、中央控制室管理实行24小时专人值班制度。				
电梯系统管理	1、准用（合格）证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、电梯维修保养合同规范，维保单位的条件符合规定；				
	3、电梯机房通风、照明情况良好，配有平层标志线，专业工具齐全；				
	4、电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；				
	5、电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；				
	6、电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，维修人员接到报修后在规定时间内到达现场。				
给排水系统管理	1、二次供水水质定期检测，符合卫生标准；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、给排水设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善，限水、停水及时通知；				
	3、水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整；				
	4、水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。				
消防系统管理	1、消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、消防监测系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；				
	3、消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养；				
	4、消防水泵、管网、阀门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整；				
	5、安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目；				
	6、区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。				

避雷系统管理	1、配置避雷设施位置平面图；	1	一项不符合扣0.5分		
	2、避雷设施定期检查、维护，记录完整。				
四、公共秩序维护		12			
秩序维护管理	1、实行封闭式管理的小区，对外来人员、车辆和物品进出实行管理；	5	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2、监控设施和门禁系统运行良好，监控记录保存符合规定要求；				
	3、安全监控室及主出入口实行24小时值班；				
	4、秩序维护人员配置合理，岗位职责明确；				
	5、安全标志设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施。				
交通秩序管理	1、公示停车位（库）管理规定、紧急联系电话等；	4	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰；				
	3、固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务；				
	4、临时车辆进出登记及时，记录完整；				
	5、车辆进出道闸、停车设施运行良好，维护保养及时；				
	6、机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象、无私拉乱扯充电现象；				
	7、停车场、库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导；				
	8、发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。				
消防安全管理	1、制定消防安全制度，消防安全操作规程；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、实行防火安全责任制，明确消防安全责任人；				
	3、消防中控室实行24小时专人值班制度，值班记录完整；				
	4、消防安全定期巡视检查，消防安全隐患及时整改；				
	5、定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训；				
	6、消防演练每年不少于两次，积极动员业主参与。				
五、环境管理服务		18			

保洁服务	1、保洁人员配置合理，责任区域明确；	10	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2、制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；				
	3、垃圾实行分类管理，引导业主垃圾分类处理，日产日清；				
	4、保洁设施设备配置合理，工具台账完善；				
	5、定期对保洁设施设备进行卫生消毒；				
	6、管理区域内道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物；				
	7、房屋共用部位及共用设施设备保持清洁；				
	8、及时清理公共场地、道路的积雪、积水；				
	9、防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录；				
	10、对公共区域宠物活动实施有效管理。				
绿化养护管理	1、绿化养护人员配置合理，责任区域明确；	8	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2、制定并落实绿化养护计划；				
	3、绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善；				
	4、醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理；				
	5、定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；				
	6、绿化作业安全防护措施得当；				
	7、各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象；				
	8、绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品。				
六、创新、效益与业主评价		10			
服务创新	1、建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作；	4	一项不符合扣1分		
	2、建立并运行服务质量管理系统，运用先进管理工具实施物业服务全过程管控；				
	3、制定并实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放；				
	4、建立并推行新型商业模式，通过提供物业资产经营管理服务和住户生活配套服务等方式，满足业主的个性化需求。				

经营 效益	1、业主交费主动及时，收费率达 95%以上；	2	一项不符合扣 1 分		
	2、项目两个年度以上持续盈利，经营状况良好。				
业主 满意	1、每年至少开展一次业主满意率调查，调查覆盖率不低于 80%，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评；	4	一项不符合扣 1 分		
	2、业主满意率应达 95%以上；				
	3、满意率调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定；				
	4、调查和测评结果有书面报告并向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示				

内蒙古自治区物业管理项目创优达标评价标准（暂行） （非居住物业）

项目	标准内容	规定 分值	评分 细则	预评预 验分值	考评核 验分值
一、基础管理服务		24			
物业项目资料	1、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；	1	缺一项扣 0.2 分		
	2、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；				
	3、供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；				
	4、物业质量保修文件和物业使用说明文件；				
	5、承接查验所必须的其他资料。				
承接查验手续	1、物业承接查验协议；	2	缺一项扣 0.5 分		
	2、共用部位、共用设施设备查验记录；				
	3、共用部位、共用设施设备交接记录；				
	4、物业承接查验备案证明。				
管理规约制度	1、物业为多业主所有的，制定（临时）管理规约和业主大会议事规则；物业为单一业主所有的，制定使用人（租户）管理制度；	1	缺一项扣 0.5 分		
	2、临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过；使用人（租户）管理制度符合法律法规的规定以及租赁合同的约定。				
物业服务合同	1、物业服务合同签订符合法律法规规定，租赁合同中物业管理的约定应当与物业服务合同一致，无侵害业主合法权益的内容；	2	缺一项扣 0.5 分		
	2、物业服务合同基本要素规范，无缺项，有物业服务相关标准；				
	3、专业服务委托外包的，外包单位的资质条件符合相关规定，专项服务合同或协议符合物业服务合同约定；				
	4、物业服务合同经旗县级物业行政主管部门备案。				
专项维修资金	1、物业为多业主所有的，应当协助并配合业主建立专项维修资金相关制度。	1	不符合扣 1 分		

制度					
管理服务制度	1、人力资源管理制度；	2	缺一项扣 0.2 分		
	2、财务管理制度；				
	3、档案管理制度；				
	4、员工培训学习制度；				
	5、客户服务管理制度；				
	6、物业共用部位维修养护管理制度；				
	7、设施设备维修养护管理制度；				
	8、秩序维护管理制度；				
	9、环境清洁管理制度；				
	10、绿化管理制度；				
	11、收费管理制度；				
	12、节能环保管理制度；				
	13、安全生产管理制度。				
档案管理	1、物业管理服务各项档案实现动态管理；	1	缺一项扣 0.2 分		
	2、业主信息档案实现动态管理；				
	3、档案分类规范，查阅方便；				
	4、档案使用登记手续完备；				
	5、档案存放环境符合规定条件。				
突发事件应急机制	1、制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故应急预案；	3	缺一项扣 1 分		
	2、制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案；				
	3、应急预案定期演练，并有相应记录。				
员工培训和企业形象	1、建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划；	2	一项不符合扣 0.4 分		
	2、专业岗位操作人员按规定持有岗位证书（包括项目负责人、消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等）；				
	3、不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志；				
	4、服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确；				

	5、企业标识标牌体系完善，业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用。				
客户服务管理	1、设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、服务内容和标准、收费标准、项目负责人照片及岗位能力评价证书、服务电话； 2、公示电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况等； 3、有专人负责接待客户来访，24小时受理客户信息，客服接待人员值班记录完整，客户信息处理记录完整，有客户回访制度和记录，投诉处理及时率100%，并按月进行分析； 4、物业服务收费明码标价，实行物业服务费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况； 5、利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收益情况。	5	一项不符合扣1分		
精神文明建设	1、精神文明建设有计划，有方案，有措施，有成效； 2、采用书面资料、宣传栏、网络等方式培养业主的公共道德意识和良好工作习惯； 3、每年开展二次以上的文体娱乐活动，营造和谐的工作氛围； 4、积极组织和参与志愿（公益）活动，开展精神文明建设。	2	一项不符合扣0.5分		
沟通报告机制	1、对业主违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关行政部门报告； 2、主动与物业所在地的物业行政主管部门、街道办事处（苏木乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络，共同协调解决物业管理中遇到的问题；建立与业主定期沟通机制，积极听取业主、物业使用人对物业服务的意见和建议；	2	一项不符合扣1分		
二、物业共用部位管理		11			
标识系统和维保资料	1、物业区域内交通标志、引导指示、安全警示、温馨提示和平面示意图规范清晰； 2、组团及幢、楼层、房号以及配套设施标识规范、清晰；	2	一项不符合扣0.5分，一处不		

	3、物业区域明显位置设置入驻单位（职能部门）名录牌；		符合扣 0.2分		
	4、物业维修、保养记录完整；				
共用部位使用管理	1、共用场地、部位符合规划要求，无违章搭建现象；	2	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2 物业共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。				
物业外观状况	1、房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画、乱挂现象；	2	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2 外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。				
室外附加设施管理	1、制定并实施室外附加设施统一、规范的安装标准和管理制度；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，色彩风格统一；				
	3、空调安装位置统一，管线整齐，冷凝水集中排放；				
	4、定期巡视检查，发现安全隐患，及时告知或劝阻业主及相关当事人，并采取相应防范措施。				
装饰装修管理	1、按相关规定审核客户装修方案，特殊场所装饰装修方案须经消防部门核准；签订装饰装修管理服务协议，明确禁止行为和注意事项，办理装修施工批准手续；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2. 装修人员出入和装修施工时间有效控制，装修垃圾定点堆放，定时清运；				
	3、专人每日巡视检查装修现场，及时劝阻和制止装修违规行为，制止无效的，书面报告有关部门；				
	4、装修验收手续完备，装修档案保存完整。				
日常巡视、检查与管理	1、定期巡查天台、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录；	1	一项不符合扣0.5分，		

	2、门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆放现象，屋面防水性能良好。		一处不符合扣0.2分		
三、共用设施设备运行、维修和养护		29			
共用设施设备管理和运行状况	1、设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确；	4	一项不符合扣0.5分		
	2、建立设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范；				
	3、设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；				
	4、制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划；				
	5、制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、应急管理等制度；				
	6、制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度；				
	7、制定并实施专业外包合同全程监管制度；				
	8、操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范。				
室外共用管线、管道和道路管理	1、室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无架空管线；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、排水排污管道通畅；				
	3、雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象；				
	4、道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰。				
设备机房管理	1、设备系统图（平面图）、操作规程、岗位责任制度、应急预案、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、工作人员交接班及非工作人员进出管理制度完善、记录完整；				
	3、设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确；				
	4、机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀；				

	5、防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求；				
	6、设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内。				
库房管理	1、建立并实施维修工具、备品、备件采购、存放、出入库和报废管理制度；	1	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，并定期检查。				
供电系统管理	1、管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、停、送电严格执行操作制度；				
	3、变配电室安全警示牌配置齐全；				
	4、高压供电检修检验和安全防护用具配置齐全，年检合格；				
	5、后备电源设备定期检测，能够随时启用；				
	6、公共照明正常，停电提前通知用户。				
弱电系统管理	1、系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；	2	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；				
	3、楼宇智能化（消防、安防等）中央控制室实行24小时专人值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存备查；				
	4、值班人员熟练掌握中控系统工作原理和操作规程，对于系统显示的设备故障和突发事件，能够及时报告报警并作好记录。				
电梯系统管理	1、准用（合格）证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、电梯维修保养合同规范，维保单位的条件符合规定；				
	3、电梯机房通风、照明情况良好，配有平层标志线，专业工具齐全；				
	4、电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画；				

	5、电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；				
	6、电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，维修人员接到报修后在规定时间内到达现场。				
给排水系统管理	1、二次供水水质定期检测，符合卫生标准； 2、供水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善； 3、排水系统通畅，汛期道路、地下室、设备室及地下车库无积水和浸泡现象； 4、水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整； 5、水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染。 6、限水、停水事先通知客户，并实施应急供水方案。	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
消防系统管理	1、消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置； 2、消防监测系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常； 3、消防自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用； 4、消防正压送风、防排烟系统能够正常启用； 5、消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养； 6、消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整； 7、安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目； 8、区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	4	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
空调系统管理	1、空调系统运行正常，水质符合标准； 2、冷却塔运行正常，噪声符合规范要求； 3、空调管道、阀门及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象； 4、空调系统日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		

	5、新风、送排风系统运行正常，消毒管道和过滤装置定期清洗，符合规范要求；				
	6、空调系统出现故障，维护人员接到报修后在规定时间内到达现场检修。				
避雷系统管理	1、配置避雷设施位置平面图；	1	一项不符合扣0.5分		
	2、避雷设施定期检查、维护，记录完整。				
四、公共秩序维护		12			
秩序维护管理	1、制定符合项目特点的秩序维护方案；	5	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2、秩序维护人员配置合理，岗位责任明确，按照规定频次和路线巡查；				
	3、监控设施和门禁系统运行良好，监控记录保存符合规定要求；				
	4、安全监控室及主出入口实行24小时值班，对外来人员、车辆和物品进出实行管理；				
	5、安全标志设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施。				
交通秩序管理	1、公示停车位（库）管理规定、紧急联系电话等；	4	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰；				
	3、固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务；				
	4、临时车辆进出登记及时，记录完整；				
	5、车辆进出道闸、停车设施运行良好，维修保养及时；				
	6、机动、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象、无私拉乱扯充电现象；				
	7、停车场、库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导；				
	8、发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。				
消防安全管理	1、制定消防安全制度，消防安全操作规程；	3	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、实行防火安全责任制，明确消防安全责任人；				
	3、消防中控室实行24小时专人值班制度，值班记录完整，消防应急广播正常，随时可用；				

	4、消防安全定期巡视检查，消防安全隐患及时整改；				
	5、定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训；				
	6、消防演练每年不少于两次，积极动员业主参与。				
五、环境管理服务		14			
保洁服务	1、制定符合项目特点的保洁服务方案；	10	一项不符合扣1分，一处不符合扣0.2分		
	2、保洁人员配置合理，责任区域明确；				
	3、制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；				
	4、垃圾实行分类管理，工业废料及医疗垃圾等严格按照有关规定处理；				
	5、保洁设施设备配置合理，工具台账完善，				
	6、定期对保洁设施设备进行卫生消毒；				
	7、管理区域内道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物；				
	8、房屋共用部位及共用设施设备保持清洁；				
	9、及时清理公共场地、道路的积雪、积水；				
	10、防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录；				
绿化养护管理	1、绿化养护人员配置合理，责任区域明确；	4	一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分		
	2、制定并落实绿化养护计划；				
	3、绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善；				
	4、醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理；				
	5、定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作；				
	6、绿化作业安全防护措施得当；				
	7、各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象；				
	8、绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品。				
六、创新、效益与业主评价		10			
服务创新	1、建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作；	4	一项不符合扣1分		

	2、建立并运行服务质量管理控制系统，运用先进管理工具实施物业服务全过程管控；				
	3、制定并实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放；				
	4、建立并推行新型商业模式，通过提供物业资产经营管理服务和住户生活配套服务等方式，满足业主的个性化需求。				
经营 效益	1、业主交费主动及时，收费率达 95%以上；	2	一项不符合扣 1 分		
	2、项目两个年度以上持续盈利，经营状况良好。				
业主 满意	1、每年至少开展一次业主满意率调查，调查覆盖率不低于 80%，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评；	4	一项不符合扣 1 分		
	2、业主满意率应达 95%以上；				
	3、满意率调查和满意度测评的内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定；				
	4、调查和测评结果有书面报告并向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示				