

ICS 03.120.20
CCS A 00

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/T 1057—2020

党政机关物业管理服务评价规范

2020 - 11 - 01 发布

2021 - 02 - 01 实施

重庆市市场监督管理局

发布

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。

本文件由重庆市机关事务管理局提出并归口。

本文件主要起草单位：重庆市沙坪坝区机关事务管理局、重庆市璧山区机关事务管理局、重庆新大正物业集团股份有限公司。

本文件主要起草人：文群、马先超、赵纯静、李泽华、杨后平、谈敏、张波、包红。

党政机关物业管理服务评价规范

1 范围

本文件规定了党政机关物业管理服务评价的主体、对象、内容、方式、组织、程序、方法及结果应用。

本文件适用于物业服务人为党政机关提供保洁服务、客户服务、安保管理、设施设备的维护保养等物业服务的评价。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 29149 公共机构能源资源计量器具配备和管理要求

DB50/T 1056 党政机关物业管理规范

3 术语和定义

DB50/T 1056 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

物业管理单位 department of property management

党政机关办公楼（区）的管理单位。

3.2

物业服务对象 object of property service

物业使用单位及实际接受物业服务的人员。

3.3

物业服务人 property service agency

依法设立、具有独立法人资格，专业提供物业管理服务的组织。

4 服务评价主体和对象

4.1 主体

物业管理单位。

4.2 对象

物业服务人所提供的物业管理服务。

5 服务评价内容

5.1 物业服务人出现下列情形之一的，评价为不合格：

- 因物业服务人的责任人或操作人员严重失职、不恰当操作等原因造成的管理项目的设备设施严重损坏或故障，并直接造成较大经济损失，被服务对象严重投诉或者多次投诉的；
- 在物业服务中，严重违反物业服务人相关管理制度及安全规范并给物业管理单位或使用单位造成较大财产损失、人身伤害、不良社会影响的；
- 物业管理单位被上级部门书面检查、严重警告，造成不良后果的；
- 物业服务人的工作人员在履行工作职责或向物业使用单位提供服务时，严重失职或粗暴行事造成物业管理单位较大财产损失、人身伤害等。

5.2 党政机关物业管理服务评价的内容应符合 DB50/T 1056 的规定，服务评价项目见表 1。

表1 服务评价项目

序号	项目	具体内容	权重系数
1	基本要求	物业服务人、服务人员及培训、服务场所、档案管理、项目接管和退出	0.15
2	保洁服务	基本要求、建筑物内部共有部位保洁、建筑物外部共有部位保洁、消杀和环境消毒、垃圾分类与收集	0.10
3	客户服务	基本要求、前台接待服务、报修服务、会议服务	0.10
4	安保管理	基本要求、出入管理、监控中心、巡查	0.10
5	应急及消防安全管理	应急管理、消防安全管理	0.15
6	绿化管养	基本要求、室内绿植管养、室外绿化管养	0.05
7	房屋维护与管理	基本要求、房屋结构、建筑部件、附属构筑物	0.10
8	共用设备设施维护、维修与管理	基本要求、供电及照明系统、弱电系统、电梯系统、空调系统、给排水系统、消防系统	0.15
9	节能节水管理	基本要求	0.10

6 服务评价方式和组织

6.1 评价方式

6.1.1 服务质量评价

6.1.1.1 服务质量评价按照形式分为集中评价或分段评价。集中评价是在一个时间段中，一次性完成表 1 中全部项目的评价，一个合同周期内开展 1 次；分段评价是将表 1 中的项目按预定计划分时分段进行评价，一个合同周期内应完成表 1 中全部项目的评价，评价组织、程序和方法可参照本文件执行。

6.1.1.2 服务质量的单项评价评分实行百分制，具体内容按照附录 A 执行。

6.1.1.3 服务质量的评价评分总分为 100 分，计算方式如下，保留两位小数：

$$\sum (a_i \times b_i) \dots\dots\dots (1)$$

式中： a_i ——附录 A 单项指标评价得分；
 b_i ——附录 A 单项指标权重系数。

6.1.2 满意度评价

满意度评价一年至少开展一次。评价内容见附录 B。

6.2 评价组织

6.2.1 服务质量评价由物业管理单位组织成立评价组，成员应有物业管理单位、物业使用单位、物业服务人的上级管理部门以及第三方，如第三方评价机构、物业管理工作的政府主管部门等单位的专家或专业人员组成。

6.2.2 评价组成员一般应有 5-7 人，应具备下列要求：

- 应具备物业服务相关基本知识，熟悉物业服务流程和国家有关物业服务的方针、政策及相关法律法规，胜任评价工作；
- 应具备识别物业服务工作中存在问题的能力，承担不当评价所产生的相应风险责任；
- 应遵纪守法、诚实正直、坚持原则、实事求是、科学公正；
- 评价组组长应主要由物业管理单位派员担任，应有从事物业服务管理的经历，能够识别物业服务过程中的关键环节，并承担评价工作的主要风险责任。

7 服务评价程序和方法

7.1 服务质量评价

7.1.1 评价程序

7.1.1.1 制定评价计划或方案，确定指标体系和判定规则。

7.1.1.2 评价准备。确定评价组成员，召开评价首次会。首次会议内容应包括：

- a) 被评价单位介绍物业服务评价工作情况。主要包括：物业服务人的基本情况、物业服务工作情况、措施及成效等；
- b) 专家组宣布评价计划（方案），确认评价计划（方案）及相关安排；若调整相关计划时，应由评价双方再次确认；
- c) 专家组确认评价双方沟通的方式，支持评价所需的资源和设施等内容；
- d) 专家组确认末次会议的信息；
- e) 专家组作出可能造成评价提前终止的情况说明。

7.1.1.3 评价实施。通过文件评价、现场评价、沟通等方式进行。

7.1.1.4 编写评价报告。召开评价末次会，对评价情况进行汇总。末次会议内容应包括：

- a) 说明获取客观证据的方法及评价中发现的不符合项；
- b) 形成评价报告，并宣布评价结论；
- c) 明确申诉或投诉的权力及处理程序。

7.1.1.5 评价结果处置。

7.1.2 评价方法

服务评价方法包括但不限于以下几种方法：

- a) 文件评价：查看物业管理相关资料，包括但不限于检查物业服务运行情况资料、记录表、资格证以及利用 APP 等互联网手段，查看物业服务运行情况等；
- b) 现场评价：即物业现场检查，包括但不限于感官检查（目测、手摸），纸巾擦拭等；
- c) 沟通：分为内部沟通和外部沟通，内部沟通为评价组成员之间的沟通，外部沟通为评价组与评价对象之间的沟通，沟通内容包括但不限于：
 - 1) 出现重大不符合项以及不期望情况时的沟通；
 - 2) 针对现场评价安全风险情况，提出继续评价或终止评价；
 - 3) 对评价信息以及评价结论意见等内容进行沟通，并得到确认。

7.2 满意度评价方式

7.2.1 满意度评价的访问对象为接受物业服务的使用单位。

7.2.2 物业管理单位应根据实际，可采取但不限于以下调查方式：

- 面访调查；
- 电话调查；
- 邮寄/传真调查；
- 网络调查等。

7.2.3 抽样方法具体如下：

- 当物业使用单位的人数 ≤ 200 位时，应对每一位使用者进行调查；
- 当物业使用单位的人数 > 200 位时，可进行抽样调查，抽样样本数量 $\geq 200+5\%N$ ，N为使用者数量。

7.2.4 对获得的数据进行检验，剔除不可用数据，并根据需要对数据结果进行统计分析。

8 服务评价结果运用

8.1 评价采取量化打分的方式，最终评价结果得分按照服务质量评价占 90%，满意度评价占 10%计算，保留到整数。

8.2 综合得分 ≥ 90 分为优秀；90分 $>$ 综合得分 ≥ 80 分为合格；80分 $>$ 综合得分 ≥ 70 分为基本合格；综合得分 < 70 分为不合格。不同等次的评价结果按照合同约定的条款进行相应的奖惩。

8.3 评价不合格的应限期整改，整改后重新进行评价。

附录 A
(规范性)
党政机关物业服务质量评价表

A.1 基本要求监督检查应按表A.1执行。

表 A.1 基本要求评价表

序号	评价项目	评价内容	质量要求	分值	评价方式	扣分方式
1		物业服务人	<p>a) 应具有独立的法人资格；</p> <p>b) 应根据物业服务合同约定，设置相适应的办公楼（区）物业管理服务职能部门及必要的物业服务场所，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品；</p> <p>c) 应建立相应的管理机制和工作程序。如物业服务方案、岗位职责、服务规范及工作流程、内部管理体系等；</p> <p>d) 有特定要求的物业服务，应委托专业的服务机构提供。其中包括但不限于： ——电梯日常维修保养单位应取得电梯维修的资格许可； ——消防维保机构应取得消防设施维护保养资质； ——化粪池清掏、外墙高空清洗、二次供水单位应取得相应的资质、资格许可。</p>	30分	查看物业服务人提供的的相关信息资料（有但不限于企业法人证书、物业服务规程、人员配备、人员管理制度、相应的专业技术操作上岗证）、档案和专业服务机构的资格证明（学历证书、政审材料、专业技术证书或职业技能资格证书）。	相关资质检查不合格一项扣5分；其他检查不合格一项扣0.5分；扣完为止
2	基本要求 100分	服务人员及培训	<p>a) 物业服务人员包括物业现场管理人员，保洁服务、前台接待服务、会议服务、秩序维护服务、绿化服务、维修维护服务等人员；</p> <p>b) 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求。有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求，并进行政审；</p> <p>c) 现场管理人员应具备相应的物业管理知识，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格；</p> <p>d) 服务人员应符合如下基本要求： ——遵守国家法律、法规及物业管理单位和使用单位的各项规章制度； ——接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密； ——具有良好的职业道德，遵守岗位纪律，具备所需专业的技能和知识。</p> <p>a) 物业服务人应有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长应不少于4学时；</p> <p>b) 培训类型包括法律法规培训、常规培训和专业培训。培训内容包括但不限于以下方面： ——国家法律法规； ——物业服务理论知识； ——工作要求； ——日常保密工作； ——培训及演练。</p> <p>c) 培训完毕后及时对培训效果进行评估。</p>	20分	查看相关信息资料、人员配备、人员资格资历、人员培训计划、培训记录等档案资料。	专业人员资格证检查不合格一项扣1分；其他检查不合格一项扣0.5分；扣完为止

3	基本要求 100分	服务场所	<p>a) 物业管理单位或使用单位应为物业服务人提供相对集中、规模合理的物业服务用房；</p> <p>b) 物业服务人在适当位置公示相关服务信息，如服务人员、服务电话、咨询和投诉处理电话、服务响应时间等；</p> <p>c) 物业服务场所应遵循安全、醒目、协调、便利的原则设置符号与标志，主要包含公共信息图形符号、信息导向标志、消防安全标志及其他标志。</p>	15分	查看服务场所相关信息资料、标识标牌情况。	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
4		档案管理	<p>a) 建立物业信息和档案管理制度，档案资料应有专人保管，有条件的应建立资料室存放档案资料，档案资料有变化应及时更新归档。对超过保管期限和失去保存价值的档案，经物业管理单位核准后方可销毁；</p> <p>b) 信息、档案资料应收集完整，方便查阅，档案内容应包括但不限于下列内容： ——物业档案，包括物业承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案； ——物业服务档案，包括物业管理单位和使用单位的相关资料，以及物业运行、物业维修、物业服务、投诉处理等记录档案；</p> <p>c) 应建立档案借阅、使用登记制度，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。</p>	20分	查看档案信息资料、档案归档情况和档案借阅使用登记的情况。	检查不合格一项扣0.2分，扣完为止
5		项目接管和退出	<p>a) 物业服务人中标后与物业管理单位或使用单位签订物业服务合同，合同内容主要包含物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等，按合同约定时间进行接管并提供物业管理服务；</p> <p>b) 物业服务合同解除或终止后，物业服务人应与物业管理单位或使用单位按照合同约定时间办理交接手续；</p> <p>c) 双方交接工作内容包括但不限于以下内容： ——移交保管的物业档案和物业服务档案； ——与新物业服务人共同查验物业设备设施，形成物业交接查验档案； ——移交物业服务用房； ——配合新物业服务人接管各类服务岗位，维护物业管理区域的正常秩序；</p> <p>d) 原物业服务人按照法定程序办理交接手续后，终止物业管理服务活动，退出物业管理区域现场。</p>	15分	查看物业服务人相关信息资料和移交证明文件等。	检查不合格一项扣2分，扣完为止

A.2 保洁服务监督检查应按表A.2执行。

表 A.2 保洁服务评价表

序号	评价项目	评价内容	质量要求	分值	评价方式	扣分方式
1	保洁服务 100分	基本要求	a) 应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程； b) 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，宜安排在非上下班高峰期作业，现场应设置“注意防滑”等安全标识； c) 根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式； d) 对所使用的拖布、抹布、尘推等保洁工具，应根据保洁区域的不同，标记不同标识或颜色进行区分； e) 开展2米及以上高空保洁作业时，应由专业保洁服务机构在采取充分安全措施的前提下实施； f) 定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录； g) 保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。	15分	现场检查并查看保洁记录、消杀记录和具体操作规程等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
3		天花板	每月至少清洁1次，无积尘、无蛛网。	3分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
4		地面	每月至少清洁1次，无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁。	3分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
5		墙面	a) 每月至少清洁1次，低位墙身、高位墙身表面无污迹、无灰尘、干净、整洁； b) 无积尘、无蜘蛛网。	2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
5		宣传栏	a) 每周至少保洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁； b) 无积尘、无蛛网。	2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
6		窗户	每周至少保洁1次，玻璃光洁、明亮、无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍。	2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
7		平台、屋顶	a) 每季度至少清扫1次；雨季期间，每半月至少清扫1次； b) 每日至少巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫，无垃圾杂物，无青苔，无积水。	2分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
8		室内车库	a) 每日至少清洁1次，地面无垃圾杂物，无积水； b) 标识、指示牌干净、无浮尘。	2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
9		卫生间	a) 每日至少清洁2次，循环保洁。地面干净，无污渍无积水； b) 洁具洁净，无污渍； c) 门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽； d) 换气扇表面无积尘； e) 洗手台干净无污垢； f) 保持空气流通，无明显异味。	5分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止

10	保洁服务 100分	楼梯及楼梯间	每日至少清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净。	3分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
11		电梯/扶梯	a) 每日至少擦拭 1 次轿厢门、面板，扶梯扶手、两侧挡板，清拖 1 次轿厢地面、扶梯阶梯表面； b) 不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理 2 次； c) 石材装饰的轿厢每季度至少养护 1 次，轿厢内无污渍无粘贴物； d) 灯具、操作指示板明亮； e) 厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物； f) 扶梯橡胶扶手无水渍、无灰尘、无污渍，阶梯表面缝隙内无杂物、干净整洁、无灰尘、无污迹，两侧挡板表面干净整洁、无积尘、无污迹。	3分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
12		设施设备	a) 配电箱、设备机房、消防栓、报警器、开关插座、灯具、空调出风口等每周至少清洁 1 次，表面干净，无尘无污迹； b) 监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。	3分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
13		垃圾桶	每日至少保洁2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。	3分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
14		外围及周边道路	a) 每日至少清扫1次，属高空作业范围的部分路灯等每半年至少保洁 1 次，保持干净，无杂物无积水无污迹； b) 沟渠、池、井内无杂物无异味； c) 各种标志、宣传栏、路灯等表面干净，无积尘无水印。	3分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
15		外墙	a) 每半月至少保洁 1 次，属高空作业范围的外墙及景观灯等每半年保洁 1 次； B) 表面无污渍。	3分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
16		停车场	a) 每日至少保洁1次，地面无垃圾杂物，无积水； b) 标识、指示牌干净、无浮尘。	3分	现场检查，采取目视、手摸等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
17	绿化带及景观	每日至少保洁1次，绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍，景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。	3分	现场检查，采取目视等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止	

18	保洁服务 100分	消杀和环境消毒	<p>消杀</p> <p>a) 应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容；</p> <p>b) 消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书；</p> <p>c) 消杀区域包括但不限于以下区域： ——物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围； ——垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域； ——雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域； ——办公室、设备房、洗手间等办公用房和空置房； ——绿化带周围。</p> <p>d) 应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识；</p> <p>e) 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。灭鼠 1 周后撤回饵料；</p> <p>f) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作；</p> <p>g) 做好消杀记录。</p>	10分	现场检查，查看相关资料、记录表等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止	
19			环境消毒	<p>a) 每月至少开展1次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定；</p> <p>b) 消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品；</p> <p>c) 环境消毒区域包括但不限于以下区域： ——机关食堂、会议室、电梯、洗手间等人群密集或通风不良的密闭空间； ——垃圾集中收集点等重点室外公共区域；</p> <p>d) 做好环境消毒记录。</p>	10分	现场检查，查看相关资料、记录表等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
20			垃圾分类与收集	<p>基本要求</p> <p>a) 根据实际情况合理设置环境卫生设施；</p> <p>b) 各办公室设置可回收物和其他垃圾容器，各楼层根据实际情况设置有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、其他垃圾容器，各楼栋定点设置有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、其他垃圾集中收集点；</p> <p>c) 垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标识；</p> <p>d) 公共区域垃圾应及时清理，保持清洁无异味，四周无散积垃圾，在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染。</p>	5分	现场检查，查看相关资料、记录表等资料	未按要求设置垃圾分类容器扣5分；其他项扣0.5分，扣完为止

21	保洁服务 100分	垃圾分类与收集	可回收物	<p>a) 废弃计算机、打印机、复印机、传真机、扫描仪、投影仪、电视机、空调机，公开发行的废旧报刊书籍，废塑料，废包装物，废旧纺织物，废金属，废玻璃等；</p> <p>b) 建立台账制度，记录电器电子类资产数量、去向；</p> <p>c) 超过规定使用年限或经专业技术部门鉴定无法修复的，履行资产处置程序后，交由具备资质的再生资源回收企业进行环保回收处理；</p> <p>d) 根据可回收物的种类和产生量，设置专门容器或临时存储空间，设置标识，专人分拣打包；</p> <p>e) 与专业回收企业合作，将可回收物纳入再生资源回收利用渠道；</p> <p>f) 涉密的废旧文件资料，按照保密规定和要求进行收运处置。</p>	4分	现场检查，查看台账、记录、文件等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
22			有害垃圾	<p>a) 废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物等；</p> <p>b) 应设立专门场所或容器，对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存，并在醒目位置设置有害垃圾标志；</p> <p>c) 列入《国家危险废物名录》的有害垃圾，应按要求设置临时贮存场所；</p> <p>d) 有害垃圾应交由具备资质的机构进行收运处置，根据有害垃圾的品种和产生数量，合理约定收运频率。</p>	4分	现场检查，查看相关资质、记录表等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
23			厨余垃圾	<p>a) 机关食堂产生的厨余垃圾，包括剩菜剩饭、骨头、菜根菜叶、果皮等；</p> <p>b) 设置专门的密闭容器单独存放，明确专人清理，避免混入废餐具、塑料、饮料瓶罐、废纸等不利于后续处理的杂物；</p> <p>c) 建立健全台账制度，记录厨余垃圾数量、去向；</p> <p>d) 鼓励就餐人数多的单位安装厨余垃圾就地资源化处理设备；</p> <p>e) 不具备就地资源化处理条件的要与专业的厨余垃圾收运处置机构签订收运处置协议，交由专业机构进行回收处理，做到“日产日清”。</p>	4分	现场检查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
24							检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
25			其他垃圾	及时处理除有害垃圾、厨余垃圾、可回收物之外的垃圾，如卫生纸、餐巾纸、烟头、果壳等。	3分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止

A.3 客户服务监督检查应按表A.3执行。

表 A.3 客户服务评价表

序号	评价项目	评价内容	质量要求	分值	评价方式	扣分方式	
1	客户服务 100分	基本要求	a) 服务人员应仪容仪表整洁，举止端庄得体，语言精练准确，服务礼仪规范。 b) 对服务人员进行系统性培训，培训内容包括会议服务、职业道德、职业形象和专业技能等； c) 制定服务工作程序及岗位职责，应包括但不限于以下方面： ——服务人员行为规范； ——服务人员工作程序； ——服务资料准备； ——常见突发事件处理。	20分	现场检查，查看培训记录和相关证明文件等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止	
2		前台接待服务	a) 在办公楼（区）大厅或公共区域设立接待服务台，配置接待服务人员； b) 接待服务工作时间应根据物业管理单位或使用单位的要求覆盖服务对象工作时间； c) 提供多种接待服务，包括但不限于现场接待、引导、接听电话； d) 对咨询、建议、求助、投诉等事项，应及时处理或答复，并做好记录。	15分	现场检查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣0.3分，扣完为止	
3		报修服务	a) 准确及时受理报修事宜，并做好报修信息的登记； b) 在约定时限内通知相关部门及时处理物业服务对象的报修维修项目，并做好记录； c) 及时对维修项目进行回访，并做好记录。	15分	现场抽查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣0.3分，扣完为止	
4		会议服务	会前准备	a) 会议管理人员登记会议服务需求信息，主要包含会议名称、会议类型、会议时间、会议地点、参会领导、参会人数、所需设施设备、会议物品摆放及布置要求等，安排会议服务人员； b) 会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会前准备。如会议主题、座次安排、设备调试、茶水准备等； c) 准备工作完毕，会议服务人员应通知办会人员进行检查确认； d) 大型或重要会议应制定接待方案，根据办会方要求在门口、电梯口等场所设置告示牌，在指定区域做好迎接工作，并做好突发情况的应急准备。	15分	现场检查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣0.3分，扣完为止
5			会中服务	a) 会议期间随时关注参会人员需求，根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务； b) 会议中场休息时，会议服务人员应及时清理桌面卫生等； c) 会议服务人员若因故提前离开，应告知办会人员并做好接替人员的交接工作。	20分	现场检查，查看会场特殊情况记录表等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
6			会后整理	a) 参会人员离开后，应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如不能及时送还，应妥善管理并做好登记，同时通知会议主办单位； b) 会后应及时进行会场清理和物资归位，并报告会议管理人员； c) 应做好会议服务记录归档。	15分	现场检查，查看登记表、记录表等资料	检查不合格一项扣0.3分，扣完为止

A.4 安保管理监督检查应按表A.4执行。

表 A.4 安保管理评价表

序号	评价项目	评价内容	质量要求	分值	评价方式	扣分方式
1	安保管理 100分	基本要求	a) 秩序维护人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗； b) 秩序维护人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，按要求佩带设备和器械； c) 配置安全管理所需的设施设备，可包括身份验证设备、安保设备、防爆器材等。	15分	现场检查，查看人员资质及培训等情况	上岗证检查不合格一项扣1分；其他检查不合格一项扣0.5分；扣完为止
2		人员出入管理	a) 办公楼（区）主出入口应实行 24 小时值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。工作人员应凭有效证件进入办公楼（区）； b) 来访人员申请进入办公楼（区）时，接待服务人员应请其说明事由、受访单位和人员，查验其有效身份证件，使用办公固定电话与受访单位或人员联系，确认后办理登记手续； c) 废品回收或商品推销人员不应进入办公楼（区），确需进入的，应进行验证、登记，联系相关部门征得同意后，由相关工作人员带入、送出； d) 施工人员进入办公楼（区）时，办理施工许可手续后方可进入，相关部门跟踪监管； e) 对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理； f) 特殊时期进入办公楼（区）时，按特殊时期出入管理规定执行。	15分	现场检查，查看人员进出记录	检查不合格一项扣 0.5 分；扣完为止
3		物品出入管理	a) 进入办公楼（区）的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记； b) 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂扣，并立即上报物业管理单位按相关规定进行核实和处理； c) 大件物品出门应有相关部门签发的放行单，经查验后放行，并形成记录； d) 转交物品应做好登记。	15分	查看物品登记表放行单等资料	检查不合格一项扣0.5分；扣完为止

4		出入管理	车辆出入和停放管理	<p>a) 公务和工作人员车辆实行号码登记, 电子扫码进入车库/停车场;</p> <p>b) 标示车辆行驶路线, 对进出办公楼(区)的车辆进行有效疏导, 保证出入口的通畅;</p> <p>c) 合理规划车辆停放区域, 张贴车辆引导标识, 对车辆及停放区域实行规范管理;</p> <p>d) 车辆停放实行专人管理, 保证车辆停放有序, 不应随意占道或占位停放, 避免堵塞或妨碍其它车辆通行;</p> <p>e) 其他外来人员车辆(含摩托车、自行车)应登记进入办公楼(区), 按秩序员指定的位置进行停放;</p> <p>f) 禁止载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公楼(区)。</p>	15分	现场检查, 查看登记记录等资料	检查不合格一项扣0.5分; 扣完为止
5	安保管理 100分	监控中心	<p>a) 监控中心环境应符合系统设备运行要求, 定期进行检查和检测, 确保监控系统功能正常, 通讯系统畅通;</p> <p>b) 监控中心实行专人 24 小时值班制度, 值班电话保持 24 小时畅通, 实时做好相关记录;</p> <p>c) 值班期间应遵守操作规程和保密制度, 其他人员进入监控中心或查阅监控记录, 应经授权人批准;</p> <p>d) 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后, 应立即确认, 情况属实时, 应立即启动应急预案, 并填写相关记录;</p> <p>e) 属于误报时, 查明误报原因并填写相关记录;</p> <p>f) 相关记录、监控录像等资料应保持完整, 保存时间≥ 30天。</p>	20分	现场检查, 抽查录像记录, 查看监控记录、操作保密规程等文件资料	检查不合格一项扣1分; 扣完为止	
6		巡查	<p>a) 应按指定时间和路线对相关区域进行巡查, 重点区域、重点部位和重点设备宜增加巡查频次;</p> <p>b) 巡查期间应重点对可疑人员和设备出现异常情况进行检查和处置, 如设施异响、异味;</p> <p>c) 巡查时应保持两人一组, 宜使用巡更设备, 保持巡查记录;</p> <p>d) 巡查中发现异常情况, 应立即查明并现场处置, 如现场无法处置, 应按程序上报并记录。</p>	20	现场检查, 查看方案计划规程等资料和巡查记录表	检查不合格一项扣0.5分; 扣完为止	

A.5 应急及消防安全管理监督检查应按表A.5 执行。

表 A.5 应急及消防安全管理评价表

序号	评价项目	评价内容	质量要求	分值	评价方式	扣分方式
1	应急管理 100分	基本要求	<p>b) 组建应急突发事件处置队伍，由物业服务人负责人、专兼职安全处置人员组成，服从物业管理或使用单位统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处置；</p> <p>a) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任；</p> <p>c) 建立突发事件应急预案体系，指定专职(责)部门负责应急预案编制、评审与发布、宣传与培训、演练与改进等工作。涉及物业管理单位和使用单位的，应根据其要求开展工作；</p> <p>d) 应急预案包括但不限于下列内容： ——地震应急预案； ——暴雨、雷电、防汛应急预案； ——山体滑坡应急预案； ——群体性上访应急预案； ——火警火灾应急预案； ——突发停电应急预案； ——突发跑水应急预案； ——电梯困人应急预案； ——公共卫生事件应急预案； ——意外伤害应急预案。</p> <p>e) 突发事件发生时应立即启动应急预案，协同物业管理单位和使用单位迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作；</p> <p>f) 突发事件发生后编制突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向物业管理单位和使用单位及行业主管部门报告；</p> <p>g) 定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。</p>	60分	查看应急管理责任制度、预案等相关纸质资料	检查不合格一项扣2分，因处置不当造成影响和后果扣10分，扣完为止
2	应急管理 100分	消防安全管理	<p>a) 建立消防安全管理体系，包括消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案等，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核；</p> <p>b) 按照相关文件配备消防设施、器材，设置消防安全标志，定期测试、维护消防设施设备，发现设施设备故障时，应及时报修并做好记录，保证消防系统能正常使用；</p> <p>c) 根据情况对易燃易爆品设专区管理，确定专人每日巡查，填写检查记录；</p> <p>d) 定期对消防通道和安全出口进行检查，在消防通道设置禁止占用的明显标志，保持畅通；</p> <p>e) 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，及时消除隐患；</p> <p>f) 定期组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练；</p> <p>g) 建立消防档案，统一保管、备查。</p>	40分	查看消防安全规程、标识设置、检查培训记录等相关纸质资料	检查不合格一项扣2分，扣完为止

A.6 绿化管养监督检查应按表A.6执行。

表 A.6 绿化管养评价表

序号	检查项目	检查内容	检查要求	分值	检查方式	扣分方式			
1	绿化管养 100分	基本要求	a) 建立物业服务区域绿化管养方案,并做好工作记录; b) 根据服务区域绿化实际需要,配置绿化服务人员; c) 根据季节和气候状况,对室内外植物、草地、花卉等进行定期养护等。	15分	现场检查,查看养护方案、人员配置	检查不合格一项扣1分,扣完为止			
2		室内 绿植 管养	绿化外观	a) 土壤表层,植物,托盘等器具,应表层无杂物、无枯叶; b) 植物叶子健壮,叶色正常,有光泽;托盘及器具完好整洁。	10分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止		
			摆放	花卉,绿植及附属器皿,应布局合理,均匀、疏密有度,色彩搭配美观。	5分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止		
3			修剪养护	定期浇水、施肥,定期修剪,保证造型优美。	10分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止		
4			用肥及用药控制	发现病虫害及时用肥用药,并选用无毒、无害、无味、园艺型肥料及药品。	5分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止		
5		室外 绿化 管养	修剪	a) 定期修剪养护草地,灌木,乔木; b) 草地:草的高度≤9 cm且保持一致,草坪无杂草草屑。 c) 灌木:植物主枝分布均匀,通风透气,造型美观,绿篱整齐一致。 d) 乔木:树冠圆整、树势均匀。针叶树应保持明显顶端优势。	5分	现场检查,查看修剪记录	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止		
6				灌溉	视天气情况定期浇灌,供水充足,保持植物良好长势,不出现大面积枯萎等缺水、胀水现象。	10分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止	
7					除杂草、松土	a) 草地定期除杂草,定期疏松表土,草地上无开花杂草,花木丛中无高于花木的杂草; b) 土壤疏松通透。	5分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止
8						施肥	定期进行施肥,施肥均匀、充足、适度,保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。	5分	现场检查
9			病虫害防治				及时防治,病株、虫害现象不成灾。	5分	现场检查
10				扶正、加固			对弱小树木、植物及时扶正加固。	5分	现场检查
11					补植		对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种,能满足植物生长的条件下无黄土裸露。	5分	现场检查
12						防风防汛	灾前积极预防,对树木加固,灾后及时清除倒树断枝,疏通道路,清理扶植,尽快恢复原状。	5分	现场检查
13									

14		清理绿化垃圾	修剪下来的树枝、杂草及散落的杂物当天清理运走，专人跟踪保洁。	5分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
15		防寒	寒冷季节应有防冻保温措施，保证植物生长良好。	5分	现场检查	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止

A.7 房屋维护与管理监督检查应按表A.7执行。

表 A.7 房屋维护与管理评价表

序号	评价项目	评价内容	质量要求	分值	评价方式	扣分方式
1	房屋维护与管理 100分	基本要求	a) 建立房屋维护方案，对办公楼（区）房屋结构、建筑部件、附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导物业使用单位正确使用房屋； b) 应定期检查房屋的使用状况，大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查； c) 发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助物业管理单位或使用单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时配合物业管理单位或使用单位提出维修计划并组织维修； d) 及时完成日常维修，大中修项目应报告物业使用单位，物业使用单位按照规定对房屋进行维修管理，做好房屋报修、维修和回访记录； e) 应制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养记录齐全； f) 发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。	30分	现场检查，查看相关纸质资料（方案、计划）、维修记录等	检查不合格一项扣2分，扣完为止
2		房屋结构	每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件。	20分	现场检查，查看检查处理记录	检查不合格一项扣2分，扣完为止
3		建筑部件	a) 每季度检查 1 次外墙贴饰面和雨篷、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、楼梯、通风道等； c) 每 2 个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等； d) 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。	30分	现场检查，查看检查记录	检查不合格一项扣2分，扣完为止
4		附属构筑物	a) 每半月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等； b) 汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次、每年检测 1 次防雷设施； c) 每半月检查 1 次雨、污水管井、化粪池等配套设施。	20分	现场检查，查看检查记录	检查不合格一项扣2分，扣完为止

A.8 共用设备设施维护、维修与管理监督检查应按表A.8执行。

表 A.8 共用设备设施维护、维修与管理评价表

序号	评价项目	评价内容	质量要求	分值	评价方式	扣分方式
1	共用设备设施维护、维修与管理 100分	基本要求	a) 设施设备运行安全稳定,并符合相关安全规范; b) 建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划,配备符合要求的运行维护专业技术人员,定期更新设施设备台账; c) 配置先进、安全性能可靠的作业工具,所有工作器具应建立台账,责任到人,安全工作器具按期进行检测和保养,并确认使用的计量器材检定(校准)合格; d) 定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理,针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案; e) 根据设施设备管理的需要,实行巡检制,明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求,如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业管理单位报告,并及时组织维修,做好记录; f) 特种设备由专业性机构进行维修养护,物业服务人对其监督并进行日常管理。	20分	现场检查,查看纸质资料(台账、计划、人员资质资料、应急预案、)和记录表等	检查不合格一项扣1分,扣完为止
2		供电及照明系统	a) 建立配电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度,制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施,供电和维修人员应持证上岗; b) 建立24小时运行值班监控制度,发现问题及时处置,不能处置的应及时向物业管理单位报告; c) 有重要和重大活动时,应提前对活动区域供电及照明系统进行检查、维修; d) 定期检查、维护应急供电系统,保持设备完好,可随时应急启用。	15分	现场检查,查看制度、记录等资料	检查不合格一项扣1分,扣完为止
3	共用设备设施维护、维修与管理 100分	弱电系统	a) 建立弱电管理制度、设施设备操作规程,明确各类设施设备和岗位责任人及职责,确保设施设备运行正常; b) 楼宇智能控制系统要专业技术人员维护保养,发现问题及时处理和报告,确保设备运行正常; c) 视频监控系统定期维护保养,发现问题及时处理和报告,确保设备运行正常; d) 会议设备专人维护保养,确保设备运行正常; e) 做好消防、安防智能弱电系统设备的日常维修维护及一般故障的排除,确保设备运行正常; f) 定期清理和维护弱电井及井内设备。	15分	现场检查,查看制度规程、人员资质、登记记录等资料	检查不合格一项扣1分,扣完为止
4		电梯系统	a) 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度; b) 应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保,并与维保单位签订维保合同,约定维保期限、要求和双方的权利义务; c) 配置取得特种设备作业证的电梯安全管理	15分	现场检查,查看制度规程、人员资质、维保记录、应急预案、标识标牌等资料	检查不合格一项扣1分,扣完为止

			<p>人员,对电梯维保单位进行监督,对电梯日常运行进行管理,并做好电梯运行巡检与记录;</p> <p>d)在对电梯进行日常巡视、检查时,发现异常情况应及时联系维保单位进行处理。并要求维保单位每 15 日至少进行一次保洁、润滑、调整和检查,并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养;</p> <p>e)在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息;</p> <p>f)电梯困人时,应立即启动电梯困人应急预案;</p> <p>g)电梯出现故障时,电梯安全管理员及时到场应急处理,并通知维保单位到场排除故障。</p>			
5	共用设备设施维护、维修与管理 100分	空调通风系统	<p>a)建立空调运行管理制度和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用;</p> <p>b)制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求,每月对能耗进行统计、分析;</p> <p>c)中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查,运行期间定期进行巡查,确保安全和运行正常;</p> <p>d)定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒,确保运行正常;</p> <p>e)分体式空调应定期清洗,定期巡查室内挂机和室外压缩机支架是否稳固;</p> <p>f)空调系统出现运行故障后,维修人员应及时到达现场维修,并做好记录。</p>	10分	现场检查,查看制度规程、巡查记录等资料	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止
6		给排水系统	<p>a)每年至少对二次供水设施进行 1 次全面清洗、消毒,并对水质进行检验并提供检验报告,及时发现和消除污染隐患,饮用水水质符合GB 5749的要求;</p> <p>b)每日动态巡检供水设施设备,如发现跑、冒、滴、漏现象,应及时进行处理;</p> <p>c)定期对所有支架、管路等进行养护,以防锈蚀;</p> <p>d)非专业操作人员不得调整各种开关和控制参数,如保温水箱温度和太阳能集热器出水口的温度;</p> <p>e)定期清除太阳能集容器透明盖板上的尘埃、污垢,保持盖板的清洁以保证较高的透光率,清洗工作应在清晨或傍晚日照不强、气温较低时进行;</p> <p>f)定期对排水管进行疏通、清污,保持室内外排水系统通畅,每年汛前对雨(污水)井、屋面雨水口等排水设施进行检查;</p> <p>g)如遇供水单位限水、停水,应按规定及时通知办公楼(区)内工作人员。</p>	10分	现场检查,查看检验报告、巡查记录等资料	检查不合格一项扣0.5分,扣完为止
7		消防系统	<p>a)消防系统主要包括火灾自动报警系统、火灾应急照明和疏散指示标志、水灭火系统、气体灭火系统、防排烟系统、防火门与防火卷帘等子系统;</p> <p>b)消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的规定和要求;</p> <p>c)设自动消防设施的,应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测和维保,并做好记录。</p>	15分	现场检查、查看维保资料和巡查记录	检查不合格一项扣1分,扣完为止

A.9 节能节水管理监督检查应按表A.9执行。

表 A.9 节能节水管理评价表

序号	评价项目	评价内容	质量要求	分值	评价方式	扣分方式
1	节能节水管理 100分	基本要求	<p>a) 应配合物业管理单位或使用单位依据 GB/T 29149 的要求合理配备和使用符合国家标准能源资源计量器具，识别并确定对能源消耗、能源利用效率有重要影响的设备，建立能源资源计量数据管理和分析制度；</p> <p>b) 应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训，在醒目处张贴节能节水标识提示；</p> <p>c) 应根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划；</p> <p>d) 定期监控网络机房、食堂、开水间等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能源统计和消耗状态分析，根据分析结果视需要采取措施改善；</p> <p>e) 配备使用节水器具，对老旧用水器具进行更换；</p> <p>f) 办公区域的绿地用水，宜使用雨水、河水或再生水、提倡循环用水；</p> <p>g) 推广自动灌溉、微灌、滴灌、喷灌等节水灌溉方式；</p> <p>h) 配合物业管理单位做好办公大楼能源审计和共用设备设施进行维护保养；</p> <p>i) 安装有辅助热源的全天候热水系统，应定期检查辅助热源装置工作正常与否，及时排除故障；</p> <p>j) 应根据巡检及维护保养过程中发现的能耗问题，提报节能改造方案建议；</p> <p>k) 办公楼（区）进行大中维修、加固、改建时，配合物业管理单位和使用单位实施节能节水改造。</p>	100分	现场检查，查看制度、教育培训记录、标识、巡查记录、保养记录等资料	检查不合格一项扣2分，扣完为止

附录 B
(资料性)
满意度评价表

B.1 满意度监督检查应按表B.1执行，请在对应的满意度栏划勾。

表 B.1 满意度评价表

物业服务人名称		填写人			
满意度		满意 (1.0)	基本满意 (0.8)	不满意 (0.6)	得分 (保留两位 小数)
项目	分值				
基本形象 物业服务人是否管理有序、服务人员是否专业规范；物业服务人员着装是否整洁得体，是否懂礼仪礼节；服务场所是否整洁规范。		15			
保洁服务 建筑物内外部共有部位是否干净、是否看到保洁人员经常进行清洁；除“四害”效果是否满意；垃圾收集与分类是否按照相关规定要求有效进行了落实。		10			
客户服务 会务接待服务是否专业规范；保修服务、投诉服务是否处理及时；服务效果是否能达到让服务对象满意。		10			
安保管理 出入管理登记规范可追溯；监控等技防措施丰富有效；巡查等人防措施常见并有效。所服务的区域内无重大安全事故发生。		10			
应急及消防安全管理 应急及消防设施设备有并且保管良好；能看到物业服务人组织的应急及消防方面的演练。所服务的区域内无重大安全事故发生。		15			
绿化管养 绿植生长良好；无枯树和过多杂草；无裸露地皮；室内公共区域绿植叶面干净清洁。		5			
房屋维护与管理 能看到物业服务人的房屋巡查；无影响房屋安全及房屋上附着物安全的发生。		10			
共用设备设施维护维修与管理 能看到物业服务人对供电及照明系统、弱电系统、电梯系统、空调通风系统、给排水系统、消防系统的巡查；无影响上述系统，造成工作无法进行的情况发生。		15			
节能节水管理 能看到物业服务人在所服务区域内所采取的节能节水管理措施。包括但不限于按时开关路灯等。		10			
20 总分（保留两位小数）					

附 录 C
(资料性)
党政机关物业管理服务评价规范报告

表C.1给出了党政机关物业管理服务评价规范报告。

表C.1 党政机关物业管理服务评价规范报告

编号:		备案号:		
服务评价对象				
地 址		确认时间		
法定代表人		联系人		
评价(确认)专家组人员名单				
专家组职务	姓 名	职务 / 职称	电 话	签 字
组 长				
小组成员				
参加人员				
评价目的				
评价依据				
评价范围 及内容				
综合得分和等次	服务质量评价得分 (保留两位小数) (90%)	满意度评价得分 (保留两位小数) (10%)	最终得分 (保留到整数)	等 次