

附件 2

珠海市住宅小区物业管理星级服务 (四星级至五星级) 标准和现场评分标准

住宅小区名称:

物业服务企业名称:

项目负责人:

联系电话:

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
基础服务	服务中心设置	1	(1) 设置服务中心, 配备客服人员, 对客户诉求有规范流程处理。	(1) 服务中心有配备客服人员, 对客户诉求有规范流程处理, 有必要的网络、电脑等现代化办公设备; (2) 环境整洁有序, 营业执照、服务内容、收费标准、监督电话及服务团队名单上墙公示; (3) 签订合同并经珠海市智慧物业管理服务平台备案。	符合得 1 分; 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣 1 分 (因业委会未换届/未成立等非物业企业原因造成合同无法备案, 本项不扣分。)		
			(2) 办公、接待、档案区域功能齐备, 场所整洁有序。				
(3) 配备电脑、打印机、网络等办公设备, 环境整洁。							
(4) 证照齐备、服务等级收费标准、监督电话上墙公示。							
20 分	管理人员要求	1	(1) 有两年以上管理同类型项目经理任职经历。	(1) 项目负责人有两年以上管理同类型项目经验; (2) 工作人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范, 服务主动热情; (3) 专业技术人员持证上岗。①配电: 高低压电工证; ②电梯: 电梯安全管理员证; ③消防: 消防设施操作员证/建(构)筑物消防员证; ④二次供水: 管水员健康证等。⑤保安员证: 持证人员占总数 70%以上。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.3 分; 最高扣 1 分		
			(2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁。				
			(3) 专业技术人员持证上岗。				

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	服务时间	1	正常上班时间提供现场专职客服、楼宇管理接待服务，提供24小时报修投诉服务。	24小时网络服务平台、电话投诉报修服务渠道畅通，有过程服务记录；上班时有专职前台客服或楼宇管家接待服务。节假日有管理人员值班接待；有24小时服务电话。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣1分		
基础服务 20分	基础管理服务	17	(1) 24小时受理住户报修投诉。急修半小时到场处理，投诉48小时答复处理，户内维修回访率100%。	(1) 24小时受理业主或使用人报修、投诉，并有相应记录；接到公共部位的紧急报修半小时内到现场处理（预约除外），业主专有部分的报修按《物业服务合同》中特约服务内容约定。 (2) 对业主或使用人的投诉在48小时内答复处理。	查阅现场及投诉报修相关记录，符合得2分，每发现一处不符合扣1分，最高扣2分		
			(2) 制定小区房屋二次装修管理服务制度，对违规行为及时劝阻制止，制止无效及时报告业主委员会和相关主管部门。	制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、违规处理、验收等装修管理服务制度，受理业主或使用人装修申请登记，告知装修注意事项。装修期间现场巡查，对违反规定私搭乱建，影响外观、危及房屋安全、占用公共部位，违反小区《管理规约》等违规行为及时劝阻制止，制止无效12小时内报告业主委员会、物业管理委员会与相关主管部门，同时禁止装饰装修施工人员、建筑材料和设备进入物业管理区域。	查阅二次装修管理相关资料，符合得2分，违章搭建按要求履行制止并报告主管部门，无安全隐患、不侵犯相邻权、无明显破坏外观不扣分，否则每发现一处不符合扣0.2分，最高扣2分		
			(3) 建立健全财务管理制度，按规定时间进行公布。	包干制管理方式公共部位经营收益每半年公布一次；酬金制管理方式服务费和公共部位的经营收益每季度公布一次。	查阅公示相关资料，符合得1分，每发现一处不符合扣1分		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(4) 建立完善的档案管理制度、内部管理制 度和考核制度，建立齐全的小区物业管理档 案。	(1) 建立完善的档案管理制度、内部管理制度 和考核制度[包括投诉、客户满意度调查、设施 设备维保等制度]； (2) 小区物业管理档案齐全： ①业主或使用人资料档案（含业主或使用人装 修档案）； ②日常管理档案； ③物业竣工验收档案； ④设备管理档案[设备台账、维保合同、维保记 录、维修记录]等档案。 ⑤电梯：一梯一档（电梯年检报告、维保合同、 维保记录、维保人员特种设备操作证等）； ⑥消防系统：维保合同、维保记录、维修记录 等； ⑦二次供水：清洗消毒合同、用水登记本、水 质检测报告等。	据档案目录随机抽查档案 资料，符合得 2 分，每发现 一处不符合扣 0.3 分，最高 扣 1 分		
基础 服务 20 分	基础 管理 服务	17	(5) 建立完善的应急预案，开 展应急演练和培训。	建立完善的应急预案，应有火警、防汛抗台、 防暴恐、电梯困人、停水停电、水污染等应急 预案；每年应组织不少于 2 次的火警、防汛抗 台、电梯困人等应急演练，并有相应演练方案、 培训、图片、总结记录。	查阅预案及相关演习资料， 符合得 2 分，每发现一处不 符合扣 0.5 分，最高扣 2 分		
			(6) 制定公共部位设施设备的 年度维修保养计划、维修资金 使用预算和具体实施方案。	有制定公共部位设施设备年度维修保养计划、 维修资金使用预算和具体实施方案。向业主大 会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大 会的决定，组织实施。未成立业主委员会应根 据前期物业合同、条例、法规约定进行报批公 示。	符合得 1 分，每发现一处不 符合扣 0.5 分（有安全隐患 未排除扣 1 分）		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(7) 专项维修资金和公共收益相关投诉情况。	各级部门在日常纠纷投诉中涉及相关投诉情况。	经相关部门查证属实的扣2分，最高扣2分		
			(8) 每年客户满意率调查至少一次。	每年客户满意率调查至少一次，满意率不低于80%，对测评结果进行分析并及时整改，对不满意客户100%回访。	查阅客户满意率调查及分析回访资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣1分		
			(9) 提供特约服务（有偿）和便民服务。	能提供十种以上特约服务（有偿）和五种以上便民服务。	查阅便民活动图片相关资料，特约服务公示，符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣1分		
			(10) 每年不少于五个节假日有专题布置。	每年不少于五个节假日有专题布置。春节有专项花卉布置营造节日气氛。	查阅相关资料及节假日布置图片资料，符合得2分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣2分		
基础服务 20分	基础管理服务	17	(11) 每年组织社区活动不少于四次。	每年组织社区活动不少于四次，组织业主参观公共设施及设备机房每半年至少一次。	查阅社区活动图片相关资料，符合得1分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣1分		
			(12) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。	综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。	符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣2分		
			(13) 对违反小区管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止，制止无效及时上报业主委员会、物业管理委员会和相关主管部门。	对违反小区管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止，制止无效及时上报业主委员会和相关主管部门。			

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分	
清洁卫生 12分	楼内公共区域	4	(1) 地面和墙面：地面清洁，目视基本无污迹、无水迹印痕；墙面目视基本无灰尘、无污渍；石材有护理、有光泽、干净无破损。	地面每日清扫、两天一次拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每半年保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽。				
			(2) 楼梯扶手、栏杆、窗台：目视无灰尘、无污渍。	楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦抹一次，保持干净、无灰尘、无污渍。				
			(3) 天花板、公共灯具：目视基本无灰尘、无蜘蛛网。	天花板、公共灯具每月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。				
清洁卫生 12分	楼内公共区域		(4) 消防栓、防火门、指示牌、开关面板等公共设施：目视无灰尘、无污迹。	消防栓、防火门、指示牌、开关面板等公共设施每月擦抹一次，表面干净、无灰尘、无污迹。	符合得3分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣3分			
			(5) 门、窗等玻璃：目视无灰尘、无污渍水迹。	门、窗等玻璃每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周两次，目视洁净、光亮、无灰尘、无污渍水迹。				
			(6) 天台、屋顶、地下车库：保持清洁、无垃圾、无杂物，无乱搭乱建。	地下车库每天循环保洁，每月清洗一次，保持清洁、无垃圾、无杂物。 天台、屋顶保持清洁、无垃圾；每周清洁1次，清洁干净，无杂物堆放、无乱搭乱建，排水沟无积水或积垢。				
			(7) 电梯轿厢：整洁明亮，无污渍、无印痕。	每日循环保洁；操作板每周消毒一次；每半月对电梯门壁护理上光一次，表面光亮无污迹油渍，轿厢壁无浮尘印痕。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣1分			
	楼外公共区域	8	(1) 道路地面、绿地、室外车场和明沟：道路地面、绿地、室外车场目视清洁无杂物；明沟无杂物、无积水。	道路地面、绿地、室外车场每日普扫两次，日常循环保洁。主干道每半月清洗一次，每年机械深度清洁不少于两次，目视地面干净整洁。明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。	符合得2.5分，每发现一处不符合扣0.3分，最高扣2.5分			

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(2) 公共灯具、标识牌、开关面板、矮柱灯立面、信报箱、宣传栏、小品等：目视无泥土、手印、积尘。	公共灯具 2 米以下每月除尘两次；标识牌、开关面板、矮柱灯立面、信报箱、宣传栏、小品每日擦抹一次，目视无灰尘、无泥土、手印、明亮清洁（2 米以上部分每半月擦抹、除尘一次）。	符合得 4 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，最高扣 4 分		
			(3) 水景：保持水体清洁、水面无漂浮物，保持水体无异味。	定期打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。			
清洁卫生 12 分	楼外公共区域		(4) 垃圾厢（房）：目视整洁、干净、无异味。	对垃圾厢（房）循环保洁，保持整洁、干净、无异味，灭害措施完善。			
			(5) 垃圾分类投放、收运：按照政府垃圾分类要求规范设置垃圾分类收集点。	规范设置生活垃圾分类投放点，配置分类收集容器，并保持分类投放点和收集容器完好、整洁；配合市、区主管部门，镇、街、村、居开展生活垃圾分类宣传和引导；对不符合分类投放要求的投放行为予以劝阻，投放人拒不改正的，应当及时报告镇、街；及时将生活垃圾分类移交给相应的分类收集、运输单位或者驳运至政府指定的分类收集点；建立生活垃圾日常分类管理制度，记录产生生活垃圾的种类、数量和去向，并接受主管部门的监督检查。			
			(6) 消毒灭害：对窞井、明沟、垃圾房进行消毒灭害。	根据项目情况编制年度消杀计划，按计划进行消杀。每月对窞井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每季度灭鼠一次，投药点有明显标志。	查现场，查消杀计划，消杀记录，符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣 1 分		
			(7) 化粪池：化粪池设置警示标志、无溢满。	化粪池设置防坠网、警示标志，每年清理一次并有记录（生化处理除外），无溢满，每月有检查记录。	看现场及查阅相关资料，符合得 0.5 分，不符合不得分		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
秩序维护 12分	人员要求	1	按合同约定配备相应的秩序人员；秩序维护人员统一着装、文明执勤、训练有素、认真负责。	专职秩序维护人员，以中青年为主，取得保安员作业资格，55周岁以下的人员占总数50%以上，身体健康，形象良好，工作认真负责并定期接受培训。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣1分		
				能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。			
				上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。			
				配备对讲装置和其他必备安全护卫器械			
秩序维护 12分	门岗	2	主出入口有门岗24小时值守，实行封闭管理，车辆通行保持通畅有序。	(1) 主出入口24小时值守，早晚业主出入高峰期立岗。	符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣2分		
				(2) 外来人员进入小区，由访客（或保安）网络（或电话）联系住户，由业主决定是否放行，对实行智能门禁（含：人脸识别、手机二维码、门禁卡等方式门禁）进行严格管理，防止因管控漏洞导致外来人员随意进出小区。			
				(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，引导车辆通行保持通畅有序，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。			
				(4) 张贴非本小区的非机动车禁入标识，劝阻非本小区的非机动车进入物业区域内。			

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
秩序维护 12分	巡逻岗	2	<p>(1) 安防人员按巡更方案在指定的时间和路线进行巡视；重点部位应设巡更点或电子巡更设备。</p>	<p>(1) 制定详细巡逻方案（至少有两条以上巡逻路线），安防人员按巡更方案在指定时间和路线根据物业服务合同要求频次进行巡视；物业服务合同无明确要求的每两小时巡视一次，使用智能化电子巡更系统打点，巡更记录有效并可查验，重点部位（小区外围、单元出入口、主要设备机房和地下车库）设巡更点。</p> <p>(2) 电子巡更：保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。</p>	<p>查验巡更记录有效性，符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣1分</p>		
			<p>(2) 接到火警、住户紧急求助或异常情况三分钟内赶到现场并采取相应措施。</p>	<p>(3) 接到火警、警情后三分钟内到达现场，立即报告相关主管部门和业委会、物业管理委员会，并协助采取相应措施。</p> <p>(4) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。</p>			
秩序维护 12分	技防设施和救助	5	<p>(1) 监视系统：各安防系统工作正常，监控设备24小时有人驻守监视。</p>	<p>小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖楼栋进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、门锁智能卡等技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。</p> <p>监视系统不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，图像清晰完整，无黑屏现象；录像功能正常，录像存储时间30天以上，有检查、维修记录。</p>	<p>符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣2分。（监控系统瘫痪不得分）</p>		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(2) 监控中心接到报警信号, 指派相关人员三分钟内赶到现场处理, 并接受业户困难救助咨询。	监控中心接到报警信号后, 安防人员三分钟内响应, 同时中心应接受用户救助的要求, 解答用户询问。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣 1 分		
			(3) 周界报警: 不定期进行调试与保养, 保证其 24 小时设防并正常运行, 功能完好。	周界报警撤布防功能正常, 保证其 24 小时设防并正常运行, 不定期进行调试与保养, 保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角; 保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 同时发出声光报警信号。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣 1 分。(小区因历史原因无周界报警功能, 周界报警停用的, 本项不参评。)		
			(4) 楼宇对讲系统(可视): 不定期进行调试与保养, 保证其 24 小时运行正常, 功能完好。	不定期进行调试与保养, 保证其 24 小时运行正常, 对讲主机选呼功能正常, 且选呼后的对讲(可视)功能正常, 语音(图像)清晰, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣 1 分。(楼宇对讲系统停用的, 本项不参评。)		
秩序维护 12 分	交通 (车辆管理)	2	(1) 车场管理制度完善(含非机动车管理制度)、收费标准等在车场主出入口公示。	车场管理制度完善(含非机动车管理制度)、收费标准在车场主出入口公示;	符合得 2 分, 每发现一处不符合扣 0.3 分, 最高扣 2 分		
			(2) 地面墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序。车库无改变使用功能。	地面墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和动线标识, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序, 车库无改变使用功能。			
			(3) 车库内配置道闸和录像监视, 设立指示牌和地标, 照明、消防器械配置齐全。	车库内配置道闸和录像监视, 按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车库有划线停车位, 无渗漏, 无明显积水, 通风良好, 无易燃、易爆危险物品存放; 照明、消防器械配置齐全。设置 24 小时服务电话且安排人员现场巡视, 监控能观察到出入口画面, 车辆停放有序。			

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(4) 非机动车管理：有指定位置规范充电，并配有充电保护装置。按规定位置停放，管理有序。	划定电动车非机动车专用停车区域，配备消防器材并引导有序停放，每日巡查。电动车智能充电管理，提高安全。			
绿化养护 5分	浇灌与排水		(1) 绿地无明显缺水现象，无长期积水。	(1) 浇水均匀无遗漏全覆盖。无明显缺水现象，无长期积水。土壤湿度保持在植物正常需水状态，不出现缺水原因导致的明显干旱、枯萎、开裂等现象。 (2) 据天气植物区域地势、土壤情况合理安排浇灌，秋冬季干旱须浇透浇足。 (3) 暴雨后1天内积水应及时排涝。 (4) 采用节水浇灌措施提高浇水效率，节约用水。	符合得5分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣5分		
绿化养护 5分	修剪整形	5	(2) 修剪及时，草地平整、灌木色带造型美观无下部空虚、乔木通透、树型端正，观花观果植物正常开花结果。	(1) 草地视品种不同合理安排修剪，每年修剪不少于6次，草地平整无斑秃，草高不超过6厘米，边缘清晰。 (2) 灌木夏秋季每月至少修剪一次，全年不少于6次，形状丰满色块完整美观，无下部空虚。 (3) 乔木每年大修剪一次，树形端正通透、生长正常。	符合得5分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣5分		
	施肥		(3) 绿化植物长势正良好，无明显缺肥症状。	(1) 合理施肥，无肥害； (2) 乔灌木整体年度普施肥不少于两次。局部缺肥区域及地栽花卉、花镜追施。			

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	病虫害防治	11	(4) 无明显病虫害危害, 不使用高毒高异味药剂; 有制定年度消杀方案、药品管理制度及消杀制度。	(1) 预防性防治为主, 发生病虫害时及早防治灭杀, 病虫害发生率低于 5%。(查消杀记录) (2) 药剂使用应符合环保要求, 不使用高毒高异味农药。 (3) 消杀前温馨提示告知住户。 (4) 有制定年度消杀方案、药品管理制度及消杀制度。			
	除杂草		(5) 绿地内无明显杂草。	及时处理杂草, 目视绿地杂草不超过 5%。			
	补植		(6) 无明显黄土裸露, 绿地完整。	及时补植, 目视无明显缺株、黄土裸露。			
	安全及其它		(7) 及时加固扶正发生倒伏的树木 (在灾害天气发布预警时能及时对树木进行加固等应急处理), 主要道路大乔木有树木标识牌; 绿地无停车、晾晒衣物、堆放杂物等现象。	(1) 乔木无明显枯枝坠落、倒伏、枯朽折断风险; (2) 抗风性差和栽植 3 年内的乔木有必要的支撑防护措施; (3) 主要道路乔木悬挂树牌, 标明: 树名、别名、科属、生长习性等。有灌草分界沟; 地被草坪欠佳或不完整区域应有乔灌木树穴; (4) 绿地无停车、晾晒衣物、堆放杂物等现象。			
共用部位 11 分	共用部位	11	(1) 房屋结构: 有按要求进行房屋结构巡查, 并有相关记录, 无安全隐患。	每年两次以上对房屋结构进行巡查, 涉及使用安全的部位每季巡查一次, 并有记录; 发现损坏、有安全隐患的, 及时向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织实施(有记录)。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分(有安全隐患未排除扣 1 分)		
		(2) 楼内公共部位门窗: 保持玻璃、门窗配件完好, 无安全隐患。	楼内公共部位门窗, 保持玻璃、门窗配件完好, 门窗开闭灵活并无异响; 有必要的限位措施或防护和安全警示; 无安全隐患。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分; 最高扣 1 分(有隐患未排除扣 1 分)			

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 墙面砖、地砖、涂料抹灰层等装饰材料:无脱落,无安全隐患。	墙面砖、地砖、涂料抹灰层等装饰材料无脱落,无安全隐患;有安全隐患的要及时做好安全防护措施,并制定应急预案,向业主大会或业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织实施(有记录)。	符合得1分,每发现一处不符合扣0.2分(有安全隐患未采取必要的措施,无应急预案的扣1分)		
			(4) 管道、排水沟、屋顶:无明显杂物;防水层无起鼓、碎裂,隔热板无断裂、缺损,无安全隐患;楼层的强/弱电井、水表井门完好,无杂物堆放。	每周一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通,保障排水畅通;雨季及台风前后增加巡视清扫频率,每季度检查一次屋顶,发现防水层有气臃、碎裂的,隔热板有断裂、缺损的,应及时消除隐患并报告业主大会或业主委员会申请维修;楼层的强/弱电井、水表井门完好,能正常关闭。井内干净整洁,无杂物堆放。	符合得1分,每发现一处不符合扣0.2分,最高扣1分(有隐患未排除扣1分)		
			(5) 围墙:外观完好无安全隐患,无明显破损或锈蚀。	每半月一次巡查围墙,外观完好无安全隐患,无明显破损或锈蚀,发现存在隐患的损坏立即消除隐患,向业主大会或业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织实施(有记录)。铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好。	符合得1分,每发现一处不符合扣0.2分,最高扣1分(有隐患未排除扣1分)		
			(6) 道路、场地等:路面平整、无破损、无积水;井盖无破损缺失;侧石平直无缺损,无安全隐患。	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复或报告业主大会或业主委员会,保持路面平整、无破损、无积水,井盖无破损缺失,侧石平直无缺损。	符合得1分,每发现一处不符合扣0.2分,最高扣1分(有隐患未排除扣1分)		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
共用部位 11分	共用部位	11	(7) 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、室外健身设施、儿童乐园等：正常无明显缺损，有安全使用须知，无安全隐患。 游泳池管理规范制度齐全、安全标识和防护措施齐全有效。	每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，有安全使用须知，发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织实施（有记录），保证安全。 游泳池管理规范制度齐全、安全标识和防护措施齐全有效。游泳池正常开放时，除专项管理外，每日巡检一次，其它时间每月巡检一次并有相应记录。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣1分（有隐患未排除扣1分）		
			(8) 安全标志等：公共区域、危险区域、危险隐患部位、主要通道等安全标志齐全、清晰完整，设施运行正常，无安全隐患。	公共区域有指示、提示标识，危险区域有警示、避难标识；对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道或疏散通道设置安全疏散指示和事故照明设施，且无占用、无杂物、无堵塞等现象；每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常，无安全隐患。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣1分（有隐患未排除扣1分）		
			(9) 公共灯具、景观类、节日彩灯：完好无破损、缺失，使用正常；小区公共照明能根据季节天气变化适时调整照明开闭时间。	及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好；小区内楼道灯、区间照明灯、景观灯、节日彩灯等保持灯具完好；根据季节天气变化适时调整照明开闭时间。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣1分		
			(10) 消防栓：外观无破损，阀门开闭正常，水压正常；消防栓箱内各种配件完好。	消防栓每月巡查一次，阀门开闭正常，水压正常；消防栓箱内各种配件完好，外观无破损，无明显积尘、锈蚀和渗漏现象并有相应记录；定期进行保养和放水检查。每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次末端放水测试。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣1分（管道无水，如无有效的改造申报相关资料不得分）		
			(11) 灭火器（箱）：外观完好，压力正常。	灭火器（箱）外观无明显锈迹，压力正常；合格证在有效期内、铅封完整有效。每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣1分		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
共用设施设备 40分	供水系统	5	(1) 机房干净整洁并设置防小动物安全措施;设施设备运行维护正常,无异常声响。	每日检查设备运行状态并做好巡查记录;机房内无堆放杂物,配备灭火器、应急照明,通风、照明良好;水泵、阀门等标识齐全,水流方向明确清晰;管道、阀门、支架、泵体及基座等外观无明显积尘、锈蚀等现象,有定期油漆保养;水泵运行平稳,无异响,有每季度维护保养并记录完整;阀门动作灵活,无“跑、冒、滴、漏”现象;泵体、水封完好无渗漏水;管道及稳压罐压力正常。	符合得2分,每发现一处不符合扣0.2分,最高扣2分		
			(2) 二次供水管理制度健全;水箱、蓄水池设施完好,无渗漏、无污染。二次供水水质经相关部门检测合格。	二次供水管理制度齐全,有停水和水污染应急预案。水箱水池设施完好、无渗漏、无污染;水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,溢流管口、通气孔必须安装防护网并完好,每年对暴露锈蚀水管及水箱支架进行油漆保养。至少每季度一次清洗水箱、蓄水池并有水质检测合格报告。每周对二次供水余氯自检1次以上,余氯检测药剂无过期。	符合得2分,每发现一处不符合扣0.5分,最高扣2分(有安全隐患或水质检测不合格扣2分)		
			(3) 二次供水系统控制柜干净整洁,电气设备完好,无积尘。	二次供水系统控制柜干净整洁,电器设备完好,无积尘,配线完好,电线接头无烧灼、变色等异常现象。	符合得1分,每发现一处不符合扣0.5分,最高扣1分		
	排水系统	2	(1) 排水系统管网通畅,无堵塞、反冒、外溢,污水泵能随时启用,手动、自动功能正常,污水排放符合环保要求。	定期检查管辖范围内的排水管网,遇雨季或暴雨时对屋面、集水坑、机房等重点部位进行排查,确保排水管网无堵塞、反冒、外溢;每周一次检查污水泵,确保污水泵能随时启用,手动、自动功能正常,每年至少一次检测保养,且记录完整;每年一次清淘污水泵集水坑;集水坑过滤格栅无堵塞、无明显漂浮物和积污。	符合得1分,每发现一处不符合扣0.2分,最高扣1分(有安全隐患或污水泵不能启动扣1分)		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(2) 控制柜电气性能完好，运行正常，并处于自动状态。	控制柜电气性能完好，柜体干净整洁、线路齐整；手动、自动运行功能正常并处于自动状态。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣1分（有安全隐患未排除扣1分）		
	公共照明	1	公共电气柜干净整洁，有漏电保护措施，无安全隐患。	公共电气柜干净整洁，有漏电保护措施，有控制区域标识并上锁，接地安全可靠，无安全隐患。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.2分，最高扣1分。（有安全隐患未排除扣1分）		
共用设施设备 40分	消防系统	15	(1) 机房干净整洁并设置防小动物安全措施，机房内配置齐全，能远程启动运行，无异常声响及渗漏水。	机房干净整洁并设置防小动物安全措施，机房内配置灭火器和应急照明，火灾报警电话通畅；消防泵、喷淋泵、稳压泵能远程启动运行，无异常声响及渗漏水；消防水池设立水位标志和警戒水位，蓄水量满足火灾延续时间内消防用水量总量的要求；阀门密封良好，无“跑、冒、滴、漏”现象；管道压力正常，水流指示准确、清晰。	符合得5分；每发现一处不符合扣0.5分，最高扣5分。不能启泵扣3分；未处于自动位置状态，扣2分；管网无压力且未报备的扣5分；有报备但未采取有效应急措施的扣4分；管网无压力，但已向相关单位报备并采取有效应急措施，扣3分。		
			(2) 消防泵、喷淋泵、稳压系统控制柜干净整洁，电气设备完好，处于自动状态位置。	控制柜干净整洁，电气设备完好；指示灯和仪表显示正常，控制柜处于自动状态位置。			
			(3) 消防送排烟风机运行正常，能随时远程启动；送排风烟机管道完好无破损。	消防送排烟风机每月启动一次、每年保养一次并有相应记录，运行正常无异响，风机管网无明显抖动现象。			
			(4) 消防送排烟风机系统控制柜干净整洁，电气设备完好，并处于自动状态位置。	电气设备完好，无积尘。配线完好，接触点无锈蚀，开关线路标识清晰有限，控制柜处于自动状态位置。			
					符合得4分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣4分（不能启动扣3分；未处于自动位置状态扣2分）		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
共用设施设备 40分	消防系统	15	(5) 防火卷帘门运行正常，功能完好，防火幕布完好无破损。	防火卷帘门每月启动一次并有相应记录，每年保养一次，保证其正常运行。防火幕布完好无破损，防火卷帘下降过程无脱槽现象，行程开关动作正常。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣1分（未处于自动位置状态扣1分）		
			(6) 消防控制室实行24小时专人值班制度；火灾自动报警系统功能完好，运行正常。	机房卫生干净整洁、无杂物，配备灭火器、应急电源。每天检查火灾报警控制器的自检、消音、复位及主备电源切换功能，发现问题及时准确处置并做好记录；故障点和屏蔽点不得超过总点数的千分之六，火灾探测器投入运行两年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换；有专业机构维保，有相应的维保记录，有年度检测报告。	符合得5分，每发现一处不符合扣1分，最高扣5分。 (1) 故障点和屏蔽点超过总点数的千分之六，扣3分； (2) 火灾自动报警系统瘫痪且未向有关部门报备的扣5分；有报备但无采取有效应急措施的扣4分；系统瘫痪，但已向业委会等相关单位报备并采取有效应急措施的，扣3分。		
	避雷系统	1	避雷装置无断裂、破损、无明显锈迹。	每年雨季前全面检查避雷装置，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理，有检查记录。	符合得1分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣1分		
共用设施设备 40分	升降系统	7	(1) 保证电梯24小时运行正常，轿厢内按钮、灯具等保持完好，轿厢干净整洁。 (2) 有专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的合格证书；物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。	(1) 电梯运行正常，无明显抖动、异响，光幕或安全触板安全可靠； (2) 电梯轿厢内有有效的电梯安全管理公示牌、电梯维保公告栏、电梯使用标志； (3) 五方通话功能正常，通话清晰； (4) 底坑垃圾及时清理、无杂物、无积水； (5) 轿顶干净，轨道油杯油量充足； (6) 机房干净整洁，设置防小动物安全措施，	符合得7分，设备设施涉及重大安全隐患（如五方通话、电梯控制系统存在线路短接、底坑积水、钢丝绳、曳引轮磨损严重等）每发现一处不符合扣3分；应急照明、灭火器、标识不清、不全等其他不符合项，每发现		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
			(3) 电梯发生一般故障时, 专业维修人员应在两小时内到达现场修理; 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业人员须在五分钟内到现场处理, 专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。	配备灭火器、应急照明, 照明、通风良好, 如无法满足电梯安全运行要求, 需安装空调或采取其他通风散热措施; (7) 曳引钢丝绳平层标识清晰, 平层标志对照图准确有效; (8) 机房内灭火器、盘车手轮、松闸扳手等设施齐全有效。	一处不符合扣 0.5 分; 最高扣 7 分。		
	水景 (动力)	2	(1) 水景系统设备设施齐全, 运行正常。	(1) 每月一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施, 损坏部位及时修复保证其设施设备齐全, 正常运行。 (2) 有安全警示标识, 控制箱有上锁, 漏电保护装置、接地安全可靠。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣 1 分。 (1) 有安全隐患未排除, 扣 1 分; (2) 水景设施停用的, 本项不参评。		
	水景 (动力)		(2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查, 保证节日期间各项设施运行正常。	有定期和重大节日安全检查记录。	符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 0.2 分, 最高扣 1 分		
共用 设施 设备 40分	发电 机	4	(1) 发电机房干净整洁, 设置防小动物安全措施, 并配备灭火器材; 储油间有相应的防火措施; (2) 设备完好, 外观干净整洁无明显渗漏油现象, 可随时起用。	(1) 发电机房干净整洁, 设置防小动物安全措施, 并配备灭火器材, 储油间有相应防火措施; (2) 发电机每周至少巡查一次, 有定期维护保养, 记录完整, 每半个月试运行一次, 每次不少于 15 分钟。 (3) 油箱的储油量应满足连续 8 小时供电需求; (4) 设备完好, 外观干净整洁无明显渗漏油现象, 可随时起用。	符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 0.5 分, 最高扣 4 分。 (1) 有安全隐患未排除扣 2 分; (2) 发电机不能启动扣 4 分。		

服务内容	内容子项	规定分值	四至五星标准内容	评分标准	评分细则	扣分依据	考核评分
	变配电系统	3	<p>高低压变配电室干净整洁；</p> <p>高低压变配电设备仪表、指示灯显示运行正常；</p> <p>安全操作用具按要求配置，定期检测。</p>	<p>(1) 高低压变配电室干净整洁，通风、照明良好，设置防小动物安全措施，并配备灭火器材；</p> <p>(2) 高低压变配电设备仪表、指示灯显示运行正常，记录完整；</p> <p>(3) 高低压配电柜无发霉、无明显积尘、无异味、无异响、无安全隐患。</p> <p>(4) 绝缘垫无明显老化破损现象，安全操作用具按要求配置，定期检测。</p>	符合得3分，每发现一处不符合扣0.5分，最高扣3分（有安全隐患未排除扣2分）		

备注：

1. 此表仅用为评定小组现场检查，满分为100分，占综合评定分值的80%。（评定小组中专家评定得分占现场评定得分权重的70%，其它成员评定得分占星级现场评定得分权重的30%）

2. 住宅小区综合评定分值=评定小组现场检查得分*80%+主管部门评价得分*20%。

3. 最终评定分值：90（含）分以上为五星级，85（含）-90（不含）分为四星级，85分（不含）以下降级评定。

