

四川省物业服务品牌项目评定标准（适用于非住宅项目）

项 目	标准条文	标准 分值	编号	标准细则	评分 细则	备注
1 基础管理 (22分)	1.1 物业 项目资料	1分	1.1.1	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和物业质量保修文件和物业使用说明文件以及物业管理区域划分证明齐全	不符合每项 扣0.5分	
			1.1.2	共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料和供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件齐全		
	1.2 承接 查验手续	2分	1.2.1	签订物业承接查验协议，有物业承接查验备案证明和共用部位、共用设施设备查验记录和设备交接记录	不符合扣2 分	
	1.3 管理 规约制度	2分	1.3.1	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）管理制度或与使用人（租户）签订相关协议书面约定	不符合每项 扣1分	
			1.3.2	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、租赁合同的约定或相关协议的约定		

1 基础管理 (22分)	1.4 物业服务合同	2分	1.4.1	物业为多业主所有的,未成立业主大会的,签订前期物业服务合同,成立业主大会的,签订物业服务合同;物业为单一业主所有的,签订物业服务合同,物业出租使用的,租赁合同中或相关协议中应有物业管理的相关约定	不符合每项	
			1.4.2	(前期)物业服务合同符合法律法规的规定,租赁合同或相关协议中物业管理的约定应当与物业服务合同一致,无侵害业主及使用人合法权益的内容	扣1分	
	1.5 维修更新和改造费用保障	1分	1.5.1	物业为多业主所有的,应当建立专项维修资金(费用)制度,业主应当根据(临时)管理规约及有关法律法规的规定交存、使用和管理专项维修基金(费用);物业为单一业主所有的,应建立专项维修资金保障体系,(如业主应当定期从日常经营和管理服务收入中提取一定比例的费用或者通过政府采购等合法保障措施。),用于物业保修期满后的维修、更新和改造	不符合扣1分	
	1.6 管理服务制度和档案管理	3分	1.6.1	管理制度完整且有效,包括(但不限于):人力资源管理制度;财务管理制度;合同管理制度;房屋维修养护管理制度;设施设备维修养护管理制度;秩序维护管理制度;环境清洁管理制度;园林绿化管理制度;收费管理制度;客户关系管理制度等	不符合每项制度扣0.2分	
			1.6.2	档案管理制度健全,房屋设施设备日常维修养护档案和业主信息档案实现动态监管、档案登记和借阅手续完备、存放环境符合要求,方便查询	不符合扣1分	
	1.7 突发事件应急	3分	1.7.1	制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备突发工况及事故应急预案	不符合每项	
			1.7.2	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	扣1分	

	机制		1.7.3	应急预案定期演练，并有相应记录		
	1.8 员工培训和企业形象	3	1.8.1	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，并有效实施	不符合扣 1 分	
			1.8.2	专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等）	不符合每项扣 0.5 分	
			1.8.3	不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志		
			1.8.4	服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确		
			1.8.5	企业标识标牌体系完善，服务指南等客户服务资料简明实用		
1 基础管理服务（22 分）	1.9 客户服务管理和沟通报告机制	5 分	1.9.1	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、收费依据和标准、项目负责人照片及资格证书、服务电话	不符合每项扣 0.5 分	
			1.9.2	有专人负责接待客户来访，24 小时受理客户信息		
			1.9.3	客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析		
			1.9.4	有客户回访制度和记录，客户诉求和投诉处理及时率 100%，并按月进行统		

				计分析		
			1.9.5	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		
			1.9.6	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		
			1.9.7	对客户违反治安、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	不符合每项扣1分	
			1.9.8	主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络，积极听取业主委员会、业主和使用人对物业服务的意见和建议，主动接受业主委员会、业主和使用人的监督		
2 物业共用部位管理(11分)	2.1 标识系统和维保资料	2	2.1.1	物业区域内交通标志、引导指示牌和平面示意图规范清晰	不符合每项扣0.5分	
			2.1.2	组团、栋号、楼层、房号以及配套设施标志规范清晰		
			2.1.3	物业区域明显位置设置入驻单位（职能部门）名录牌		

			3.1.4	物业维修、保养记录完整		
2 物业共用 部位管理(11 分)	2.2 共用 部位使用 管理	1分	2.2.1	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。共用场地、部位符合规划要求，无违章搭建现象	不符合扣 1 分	
	2.3 物业 外观状况	2分	2.3.1	房屋外观完好、无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画、乱挂、渗水现象	不符合每项 扣 1分	
			2.3.2	外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整，并定期巡检，及时消除安全隐患		
	2.4 室外 附加设施 管理	2分	2.4.1	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	不符合每项 扣 0.5分	
			2.4.2	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		
			2.4.3	空调安装位置统一，管线整齐，冷凝水集中排放		
			2.4.4	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		

	2.5 装饰 装修管理	3分	2.5.1	按相关规定审核客户装饰装修方案,特殊场所装修装饰方案须经消防部门核准	不符合扣1分	
			2.5.2	签订装饰装修管理服务协议,办理装修施工批准手续	不符合每项扣0.5分	
			2.5.3	书面告知业主及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项,并在装修现场公示,装修现场的消防及安全防范措施得当		
			2.5.4	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		
			2.5.5	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,书面报告业主委员会及有关部门,装修验收手续完备,装修档案保存完整		
2 物业共用 部位管理(11 分)	2.6 日常 巡视、检 查与管理	1分	2.6.1	每日巡查天台、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	不符合每项扣0.5分	
			2.6.2	门窗无破损,楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象,屋面防水性能良好,进出有监管措施		
3 共用设施	3.1 共用	4分	3.1.1	设施设备专业管理人员配置合理,岗位职责明确	不符合每项	

设备运行、维修和养护(35分)	设施设备管理和运行状况		3.1.2	建立设施设备总账、台账、设备卡，管理规范	扣0.5分	
			3.1.3	设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全		
			3.1.4	制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度		
			3.1.5	制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划		
			3.1.6	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		
			3.1.7	选聘符合国家规定的资质条件的专项服务单位，签订专业、规范的外包服务合同		
			3.1.8	制定并实施外包服务合同全程监管制度，并实施有效管理		
			3.2 室外共用管线、管道和道路管理	2分		3.2.1
3.2.2	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	不符合每项				
3.2.3	雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象	扣0.5分				
3.3 设备	3分	3.3.1	设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资	不符合每项		

3 共用设施 设备运行、维 修和养护(35 分)	机房管理			格证书等齐全有效，张贴于机房明显位置	扣 0.5 分	
			3.3.2	值班及非工作人员进出管理制度完善、记录完整		
			3.3.3	机房卫生情况良好，各类附属工具、管理器材、应急物品、通讯设备配置齐全，功能正常，设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确		
			3.3.4	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		
			3.3.5	防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求		
			3.3.6	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		
	3.4 库房 管理	2分	3.4.1	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	不符合每项	
			3.4.2	对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，并定期检查	扣 1 分	
	3.5 供电 系统管理	6分	3.5.1	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	不符合每项 扣 2 分	
			3.5.2	停、送电严格执行操作制度，高压供电检修检验和安全防护用具配置齐全，		

3 共用设施 设备运行、维 修和养护(35 分)				年检合格		
			3.5.3	变配电室各类标识配置齐全，后备电源设备定期检测，能够随时启用		
	3.6 弱电 系统管理	4分	3.6.1	系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求	不符合每项 扣1分	
			3.6.2	系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划科学、实施有效，记录完整		
			3.6.3	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		
			3.6.4	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，能够及时报告报警和协调，并作好记录		
	3.7 电梯 系统管理 和避雷系 统管理	4分	3.7.1	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；	不符合每项 扣0.5分	
			3.7.2	电梯维修保养合同规范，维保单位的资质符合规定		
			3.7.3	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		
			3.7.4	电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画		

3 共用设施 设备运行、维 修和养护(35 分)			3.7.5	电梯运行平稳，五方通话系统正常，维修、保养、检修记录完整		
			3.7.6	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 20 分钟内到达现场		
			3.7.7	配置避雷设施位置平面图		
			3.7.8	避雷设施定期检查、维护，记录完整		
	3.8 给排水系统管 理	3 分	3.8.1	二次供水水质定期检测，符合卫生标准	不符合每项 扣 0.5 分	
			3.8.2	供水及中水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善		
			3.8.3	二次自动排污装置定期检查；排水系统通畅，汛期道路、地下室、设备室及地下车库无积水、浸泡现象		
			3.8.4	水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整		
			3.8.5	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		

3 共用设施 设备运行、维 修和养护(35 分)			3.8.6	临时停水事先通知客户，并实施应急供水方案		
	3.9 消防 系统管理 和空调系 统管理	7分	3.9.1	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，同时应设置微型消防站，并配备必要消防器材	不符合每项 扣0.5分	
			3.9.2	消防监控系统运行良好，自动和手动火灾报警设施启动正常		
			3.9.3	消防自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常应需启用		
			3.9.4	消防正压送风、防排烟系统能够正常启用		
			3.9.5	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		
			3.9.6	消防水泵、管网、阀门等设备功能正常，能应需启用，测试、维修、保养记录完整		
			3.9.7	安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目，无违章占用		
			3.9.8	共用设施中，防汛物资储备、防汛演练等满足要求		不符合每项
	3.9 消防	7分	3.9.9	空调系统运行正常，制冷、制热符合客户需求，空调主机有定期维护保养措	扣0.5分	

	系统管理 和空调系 统管理		施		
			3.9.10	空调系统主机及相关设备运行正常，水质、噪声符合规范要求	
			3.9.11	空调管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象	
			3.9.12	空调管网及末端设备日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求	
			3.9.13	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	
			3.9.14	空调系统出现故障，维护人员接到报修后 20 分钟内到达现场检修	
4 公共秩序 维护(12分)	4.1 秩序 维护管理	5分	4.1.1	制定符合项目特点的秩序维护方案	不符合每项 扣1分
			4.1.2	秩序维护人员配置合理，岗位责任明确，巡更路线清晰	
			4.1.3	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	
			4.1.4	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	
			4.1.5	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	

4 公共秩序 维护 (12分)	4.2 交通 秩序管理	4分	4.2.1	公示停车场管理规定和停车收费标准和紧急联系电话	不符合每项 扣1分	
			4.2.2	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		
			4.2.3	固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务		
			4.2.4	车辆进出发出入证，登记及时，记录完整		
			4.2.5	车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时		
			4.2.6	机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象		
			4.2.7	停车场、库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导		
			4.2.8	发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门		
	4.3 消防 安全管理	3分	4.3.1	制定消防安全制度，消防安全操作规程，实行防火安全责任制，明确消防安全责任人	不符合扣1分	
			4.3.2	消防应急广播正常，随时可用	不符合每项	
			4.3.3	消防安全定期巡视检查，消防安全隐患及时整改	扣0.5分	

			4.3.4	定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训		
			4.3.5	消防演练每年不少于两次，积极动员业主及使用人参与		
5 环境管理服务(8分)	5.1 保洁服务	4分	5.1.1	制定符合项目特点的保洁服务方案	不符合每项扣0.5分	
			5.1.2	保洁人员配置合理，责任区域明确		
			5.1.3	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		
			5.1.4	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		
			5.1.5	保洁设施设备配置合理，工具台账完善，定期对保洁设施设备进行卫生消毒		
			5.1.6	管理区域内道路、绿地、停车场等公共场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物；		
			5.1.7	及时清理公共场地、道路的积雪、积水，物业共用部位及共用设施设备保持清洁		
			5.1.8	防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录		
	5.2 绿化养护管理	4分	5.2.1	绿化养护人员配置合理，责任区域明确，制定并落实绿化养护计划	不符合扣1分	

			5.2.2	绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台帐完善，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	不符合每项扣0.5分	
			5.2.3	定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝和防冻工作各类乔、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		
			5.2.4	绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品		
			5.2.5	室内租摆绿植定期养护、适时更换		
6 创新服务 与业主评价 (12分)	6.1 服务 创新	5分	6.1.1	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的	不符合每项扣1分	
			6.1.2	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		
			6.1.3	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		
			6.1.4	根据本项目的特点和物业服务合同的约定，制定并实施符合公共活动需要的便捷高效的安全、保密和防干扰制度，最大限度地满足客户的需求		
	6.1.5	建立并推行新型服务模式，通过提供物业资产经营管理服务以及会议接待服务、后勤配套服务等方式，最大限度地实现客户的价值				
	6.2 收费	2分	6.2.1	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	不符合每项	

	服务与经营		6.2.2	利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收支情况	扣1分	
	6.3 客户满意	5分	6.3.1	针对业主、租户、使用人、访客等不同的客户群体分别制定并实施不同的服务、沟通和评价	不符合每项扣1分	
			6.3.2	每年至少开展一次客户满意率调查，具备条件的，可邀请第三方机构开展客户满意度测评		
			6.3.3	客户满意率应达90%以上		
			6.3.4	满意率调查和满意度测评内容应涵盖本标准的内容及物业服务合同的约定		
			6.3.5	调查和测评结果有书面报告并向客户公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向客户公示		
7加分项 (2分)	7.1 党建工作	1分	7.1.1	严格按照规定在所服务的项目上建立中国共产党基层组织，并积极开展活动，广泛宣传党建政策	符合加1分	
	7.2 诚信自律	1分	7.2.1	积极配合行业主管部门、行业协会建立信用体系，在所服务的项目中宣传诚信文化和诚信案例	符合加1分	

四川物业管理网