

附件 1:

上海市物业管理示范项目（居住物业）考核标准

（2020 年修订稿）

序号	考核内容	规定分值	评分标准
一	基础管理	25	
	（一）物业基础资料 1、物业用房及设备设施清单 2、竣工图纸资料 3、竣工验收交接清单资料 4、物业产权资料 5、设施设备安装、使用和维修保养技术资料 6、各单项工程竣工验收证明材料 7、业主入户档案基本信息资料 8、历次交接清单资料	1	缺一项扣 0.2
	（二）承接查验手续完备 1、物业承接查验协议 2、房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录； 3、房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录； 4、开发建设单位向业主承诺的与物业服务相关的资料 5、物业保修相关资料 6、承接查验的其它有关文件	2	缺一项扣 0.2
	（三）物业服务合同规范 1、未成立业主大会的，物业服务企业应与建设单位签订前期物业服务合同；成立业主大会的，物业服务企业须与业主委员会签订物业服务合同 2、物业服务合同符合相关部门制定的示范文本要求	2	未签订合同扣 1 分，合同不规范扣 0.5 分
	（四）由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务 1、物业服务企业统一社会信用代码证（复印件） 2、物业项目依法取得，相关文件资料齐全 3、专业服务委托外包的，外包单位的资质、选定程序符合相关规定，并有完善的监管措施；专项服务合同或协议符合物业服务合同约定	3	第 1、2 项不符合各扣 0.5 分，第 3 项不符合扣 1 分
	（五）专项维修资金的使用和公共收益的使用与归帐 1、维修资金使用应经 2/3 以上业主依法表决通过后实施；特殊情况使用，符合相关规定 2、维修资金使用有预算、报批、备案、施工及竣工验收记录 3、维修资金使用过程无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为 4、公共收益的使用与归帐应按物业服务合同的约定，定期归入维修资金专用账户，并向业主公布 5、维修资金使用情况至少每半年一次向业主公布	1	一项不符合扣 0.2 分

<p>(六) 配合属地党组织和业主大会工作</p> <p>1、与属地党组织、业主委员会工作联系记录完整</p> <p>2、对业主委员会和居委会有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈</p>	1	无联系记录的扣 0.5 分;有记录但不完整的扣 0.3 分;对有意见、建议无措施、无反馈的扣 0.5 分
<p>(七) 突发事件的应急预案</p> <p>1、应制定消防、电梯、给排水、供配电、暖通设备等共用设施设备事故的应急预案,定期培训、演练,并有相应记录</p> <p>2、应制定自然灾害、公共卫生、社会安全、交通事故等方面突发事件的配合性应急预案</p> <p>3、有小区应急广播系统的系统应处于良好状态,可随时启用</p>	2	针对本地区、本项目特点的应急预案以及配合性应急预案,一项不符合扣 1 分
<p>(八) 创建物业管理示范项目规划和实施方案完备</p> <p>1、制定具体的创建规划和实施方案</p> <p>2、创建规划和实施方案经业主委员会同意,并向全体业主公示;未建立业主大会的,创建规划和实施方案应征求属地房办和居委会意见,并有书面同意意见</p>	1	一项不符合扣 0.5 分
<p>(九) 物业项目管理制度完善</p> <p>1、行政管理制度</p> <p>2、档案管理制度</p> <p>3、人力资源管理制度</p> <p>4、财务管理制度</p> <p>5、标识管理制度</p> <p>6、安全生产管理制度</p> <p>7、应急事件处置管理规定</p> <p>8、供方管理/服务外包制度</p> <p>9、客户服务管理制度</p> <p>10、房屋及设施设备维修保养管理制度</p> <p>11、秩序维护管理制度</p> <p>12、环境清洁管理制度</p> <p>13、绿化管理制度</p> <p>14、节能环保管理制度</p> <p>15、与水、电、煤等公共事业单位对口联系制度</p>	2	缺一项扣 0.2 分
<p>(十) 服务人员从业要求</p> <p>1、项目经理取得相应岗位证书,持证上岗</p> <p>2、专业人员接受相应岗位培训并取得岗位证书</p> <p>3、专业岗位操作人员持有专业岗位证书,包括消防监控员、电梯维修工、高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等</p> <p>4、员工分类统一着装、挂牌上岗 行为规范</p>	2	第 1 项不符合扣 1 分,其它每项不符合扣 0.3 分;过渡期管理人员未持证的不予扣分
<p>(十一) 信息化手段应用</p> <p>1、使用计算机网络、物联网、APP 等手段进行管理服务</p>	1	一项不符合扣 0.3 分;

	<p>2、对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务、人事等事项采用管理系统实行信息化管理</p> <p>3、对备品备件采购入库、存放、发放实行信息管理有记录</p> <p>4、采用上海物业 APP 平台进行管理服务</p>		
	<p>(十二) 档案管理</p> <p>1、管理服务各阶段、各专业档案资料应记录完整、妥善保存并施行动态管理</p> <p>2、档案分类规范，有目录查阅方便</p> <p>3、档案使用登记手续完备</p> <p>4、档案存放环境规范有序</p> <p>5、房屋产权清册清晰准确</p>	1	一项不符合扣 0.2 分
	<p>(十三) 客户服务管理</p> <p>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、固定服务电话以及诚信承诺 9 项服务承诺</p> <p>2、24 小时受理客户诉求并记录</p> <p>3、客户接待人员值班记录完整、有客户抱怨、投诉处理记录、投诉处理及时率 100%及回访满意率达到 90%以上，对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈</p> <p>4、维修响应及时率 100%</p> <p>5、定期对物业管理整体运作情况进行汇总，形成书面报告</p> <p>6、对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为，及时告知、劝阻、制止，并向有关行政部门报告，有完整记录</p>	3	一项不符合扣 0.5 分
	<p>(十四) 业主满意率</p> <p>1、满意率调查方案具有针对性</p> <p>2、满意率调查内容应涵盖物业服务合同的约定</p> <p>3、满意率调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈</p> <p>4、每年开展满意率调查至少一次，总调查覆盖率不低于 90%。回收率不低于 85%</p> <p>5、满意率应达 95%以上（老旧小区满意率达 85%以上）</p> <p>6、《服务服务合同》已经续签的，物业服务费已经完成调价的</p>	2	<p>一项不符合扣 0.4 分；</p> <p>符合第 6 款的加分 0.5 分</p>
二	建筑物管理	12	
	<p>(一) 标识管理</p> <p>1、管理区域主出入口设有平面示意图</p> <p>2、涉及人身安全、交通安全的场所设有警示标识</p> <p>3、建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰</p> <p>4、设有消防、安全、环境等提示、警示标识</p> <p>5、室内公共区域显著位置设有禁烟标识</p>	3	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
	<p>(二) 共用部位管理</p> <p>1、合理规划，无违章搭建现象</p> <p>2、使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象</p> <p>3、定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录</p>	3	发现一处不符合扣 0.5 分

	4、屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和乱堆放现象 5、屋面无渗漏，雨水管口无堵塞 6、屋面出入有监管措施并有出入记录		
	(三) 建筑物外观管理 1、外墙清洗按合同和计划组织实施并记录 2、建筑物外观完好、整洁，无破损、无脱落、无渗水；无乱贴、无乱画	2	发现一处不符合扣0.2分，第1款无外墙清洗合同内容的不予扣分
	(四) 共用部位附加设施管理 1、定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录 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 3、定期巡视检查喷水池、水泵及辅助设施设备，保证其正常运行并有记录 4、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和业主公约，手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一 5、室外附加设施安装牢固，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患 6、发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，采取相应防范措施有记录	2	发现一处不符合扣0.2分
	(五) 装饰装修管理 1、签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议 2、按规定审核装饰装修方案，办理施工批准手续和装饰装修人员登记 3、书面告知装修人员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 4、装修现场具有消防及安全防范措施 5、控制装饰装修人员出入和施工时间，施工时间应符合相关规定 6、监督装修垃圾定点堆放，定时清运 7、每日巡视检查装饰装修现场，及时劝阻和制止违规行为；制止无效的，应报告有关部门并做好书面记录 8、装修管理资料分户存档，查验记录完整	2	一项不符合扣0.2分
三	共用设施设备管理	23	
	(一) 基本要求 1、制定针对性的设施设备专业管理人员的培训计划及记录并提供有效期内的岗位证书 2、设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理 3、制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施 4、设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整 5、共用设施设备保持清洁 6、制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施 7、制定设施设备应急预案，定期培训演练并有记录 8、具有设施设备维修场地、专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料安全储备管理	4	一项不符合扣0.5分
	(二) 共用管线、管道管理 1、无临时管线（确有需要的必须要有书面申请和记录，且拉线不超过24	2	发现一处不符合扣0.2分

小时) 2、排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录 3、雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象并保持其标识完整		
(三) 设备机房管理 1、设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗、锁具完好、有效 2、设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置 3、值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整 4、设施设备管线标志清晰 5、设备机房整洁、无杂物堆放 6、设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀 7、设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施 8、设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求 9、设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内 10、未发生过重大管理责任事故	2	发现一处不符合扣 0.2 分
(四) 强电系统管理 1、供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整 2、停、送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度 3、安全警示牌配置齐全 4、供电设备定期检修检验，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，符合应急使用要求	2	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
(五) 弱电系统管理 1、中控室实行 24 小时值班制度，监控设备显示时间准确 2、值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并做好记录 3、监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查 4、系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求	2	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
(六) 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、消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常 3、消火栓、自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用 4、消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整 5、温管、烟管、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、维修养护记录完整 6、疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门（闭门器）应齐全完好 7、消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用 8、对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理	3	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
(七) 电梯系统管理	2	一项不符合扣 0.5

	<p>1、准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置</p> <p>2、对电梯维保单位的作业实施监督管理</p> <p>3、电梯巡视检查、维修养护记录完整</p> <p>4、电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全；且环境温度、湿度值在规定范围内</p> <p>5、电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置</p> <p>6、电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常</p> <p>7、电梯按物业服务合同的约定时间运行</p> <p>8、电梯出现故障或险情，维修人员接到报修后在三十分钟内到达现场</p>		分，发现一处不符合扣 0.2 分
	<p>（八）给排水系统管理</p> <p>1、二次供水水质一年四次检测，水质化验报告符合卫生标准并公示</p> <p>2、给排水系统设备完好、运行正常</p> <p>3、设备巡视检查、维修养护记录完整</p> <p>4、生活水箱实行双人双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩，周边无污染源</p> <p>5、生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整</p> <p>6、水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰</p> <p>7、设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染</p> <p>8、通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象</p>	3	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
	<p>（九）避雷系统管理</p> <p>1、备有避雷设施位置平面图</p> <p>2、避雷设施定期检查、维护，接地电阻测试记录完整</p>	1	一项不符合扣 0.5 分
	<p>（十）节能降耗计划与措施</p> <p>1、建立能耗定期监控、统计、分析制度</p> <p>2、制定节能降耗计划与实施方案</p> <p>3、通过管理创新、技术改造，达到明显节能效果有书面分析材料</p>	2	一项不符合扣 0.5 分
四	秩序维护、消防及停车场管理	12	
	<p>（一）秩序维护管理</p> <p>1、编制秩序维护岗位分布图</p> <p>2、具有管理区域重点部位点位图及防范措施</p> <p>3、监控室实行 24 小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存</p> <p>4、管理区域主出入口实行 24 小时值班、对出入人员、车辆和物品实行管理</p> <p>5、具有针对性的秩序维护巡逻路线</p> <p>6、监控系统、门禁系统正常运行</p> <p>7、协助或独立处理管理区域内的应急性事件</p>	4	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.2 分
	<p>（二）消防管理</p> <p>1、实行消防安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书</p> <p>2、消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维修养护、检测并记录</p>	4	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.5 分；第 3 款未实现双人 24 小时值班的扣 3 分

	<p>3、消防中控室实行双人 24 小时值班，值班记录完整</p> <p>4、保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象</p> <p>5、消防安全隐患及时整改</p> <p>6、按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于两次，记录完整</p>		
	<p>(三) 停车场管理</p> <p>1、设有停车场（库）、库车位平面图</p> <p>2、公示停车场（库）管理规定、停车收费标准</p> <p>3、停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范</p> <p>4、固定车辆签订停车管理服务协议，发放出入证（车牌识别），车辆进出记录完整</p> <p>5、临时车辆出入登记及时，记录完整</p> <p>6、机动车、非机动车辆停放有序</p> <p>7、停车场（库）定期巡视检查，记录完整</p> <p>8、车辆进出道闸设施运行正常</p> <p>9、立体停车设施运行良好，并按规定定期检验，维修养护，记录完整</p> <p>10、疏导交通堵塞，发生交通事故应有记录并协助处理</p>	4	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
五	环境卫生管理	12	
	<p>1、明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准</p> <p>2、设置分类垃圾箱、分类短驳，日产日清，垃圾房无异味</p> <p>3、保洁工具、设施设备台账、实施动态管理</p> <p>4、保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、点位图</p> <p>5、保洁设施设备保持清洁，定期进行卫生消毒</p> <p>6、房屋共用部位及共用设施设备保持清洁</p> <p>7、及时清理共用场地、道路的积雪、积水</p> <p>8、防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录</p>	12	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.1 分
六	绿化管理	8	
	<p>1、制定绿化养护计划并落实</p> <p>2、绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工具台帐完善</p> <p>3、设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行标牌管理</p> <p>4、绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定</p> <p>5、绿化养护作业有安全防护管理措施</p> <p>6、各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作</p> <p>7、绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象</p> <p>8、树木无悬挂物及晾晒物品</p>	8	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.1 分
七	精神文明建设	3	
	<p>1、采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐社区建设</p> <p>2、每年开展 2 次以上文体活动</p> <p>3、企业形象宣传有计划、有措施、有效果</p>	3	一项不符合扣 0.5 分

	4、活动有记录，照片或影像齐全		
八	管理效益与创新	5	
	1、物业服务费收缴情况良好，收缴率达 95% 以上 2、项目两个年度或以上持续盈利 3、酬金制项目需提供审计报告 4、两个年度盈利达到 5% 以上（老旧小区 3% 以上） 5、提供适合业主需求的特约服务项目 6、管理服务创新有计划、措施和效果 7、设定完善的年度培训计划并系统地开展实施。 8、物业项目的主要管理团队应持有：物业经理（高级、中级、初级）职业水平证书并按期完成协会物学网开展的线上/线下继续教育 9、获得最美物业团队和最美物业人称号的 10、项目通过物业费价格评估的	5	收缴率每降低 1 个百分点扣 0.3 分，其它一项不符合扣 1 分； 符合第 7-10 款的每款加 0.5 分
	总计	100	

上海市物业管理示范项目（非居住物业）考核标准

（2020 年修订稿）

序号	考核内容	规定分值	评分标准
一	基础管理	25	
	<p>（一）物业基础资料</p> <p>1、物业用房及设备设施清单</p> <p>2、竣工图纸资料</p> <p>3、竣工验收交接清单资料</p> <p>4、物业产权资料</p> <p>5、设施设备安装、使用和维修保养技术资料</p> <p>6、各单项工程竣工验收证明材料</p> <p>7、业主入户档案基本信息资料</p> <p>8、租户基本信息资料</p> <p>9、历次交接清单资料</p>	1	缺一项扣 0.2；最多扣 1 分
	<p>（二）承接查验手续完备</p> <p>1、物业承接查验协议</p> <p>2、房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录；</p> <p>3、房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录；</p> <p>4、开发建设单位向业主承诺的与物业服务相关的资料</p> <p>5、物业保修相关资料</p> <p>6、承接查验的其它有关文件</p>	2	缺一项扣 0.2；最多扣 1 分
	<p>（三）物业服务合同规范</p> <p>1、公共物业为单一业主的，物业服务企业须与业主签订物业服务合同；公共物业为多业主的，物业服务企业须与多个业主分别（或业主委员会、管理委员会等）签订物业服务合同</p> <p>2、物业服务合同条款应符合相关要求规范</p>	2	未签订合同扣 1 分，合同不规范扣 0.5 分
	<p>（四）由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务</p> <p>1、物业服务企业统一社会信用代码证（复印件）</p> <p>2、物业项目依法取得，相关文件资料齐全</p> <p>3、专业服务委托外包的，外包单位的资质、选定程序符合相关规定，并有完善的监管措施；专项服务合同或协议符合物业服务合同约定</p>	3	第 1、2 项不符合各扣 0.5 分，第 3 项不符合扣 1 分
	<p>（五）维修资金使用管理</p> <p>1、维修资金使用计划，按规定提交业主审定后实施</p> <p>2、维修资金使用有预算、报批、备案、施工及竣工验收记录</p> <p>3、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</p> <p>4、维修资金使用情况按时向业主公布</p>	1	一项不符合扣 0.2 分

<p>(六) 建立业主联系制度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、业主档案资料齐全 2、与业主工作联系记录完整 3、对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈 	1	一项不符合扣0.3分
<p>(七) 突发事件的应急预案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、应制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故的应急预案，定期培训、演练，并有相应记录 2、应制定自然灾害、公共卫生、社会安全、交通事故等方面突发事件的配合性应急预案 3、应急广播系统处于良好状态，可随时启用 	2	针对本地区、本项目特点的应急预案以及配合性应急预案，一项不符合扣0.5分
<p>(八) 创建物业管理示范项目规划和实施方案完备</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、制定具体的创建规划和实施方案 2、创建规划和实施方案经业主方和上级部门同意 	1	一项不符合扣0.5分
<p>(九) 物业项目管理制度完善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、行政管理制度 2、档案管理制度 3、人力资源管理制度 4、财务管理制度 5、标识管理制度 6、安全生产管理制度 7、应急事件处置管理规定 8、供方管理/服务外包制度 9、客户服务管理制度 10、房屋及设施设备维修保养管理制度 11、秩序维护管理制度 12、环境清洁管理制度 13、园林绿化管理制度 14、节能环保管理制度 15、水、电、煤等公共事业单位对口制度、 	2	缺一项扣0.2分
<p>(十) 服务人员从业要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、项目经理取得相应岗位证书，持证上岗 2、专业人员接受相应岗位培训并取得岗位证书 3、专业岗位操作人员持有专业岗位证书，包括消防监控员、电梯维修工、高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等 4、员工分类统一着装、挂牌上岗 行为规范 	2	第1项不符合扣1分，其它每项不符合扣0.3分；过渡期管理人员未持证的不予扣分
<p>(十一) 信息化手段应用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、使用计算机网络、物联网、APP等手段进行管理服务 2、对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务、人事等事项采用管理系统实行信息化管理 3、对备品备件采购入库、存放、发放实行信息管理有记录 	1	一项不符合扣0.5分
<p>(十二) 档案管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、管理服务各阶段、各专业档案资料应记录完整、妥善保存并施行动态 	1	一项不符合扣0.2分

<p>管理</p> <p>2、档案分类规范，有目录查阅方便</p> <p>3、档案使用登记手续完备</p> <p>4、档案存放环境规范有序</p> <p>5、房屋产权清册清晰准确</p>		
<p>(十三) 客户服务管理</p> <p>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、固定服务电话以及诚信承诺 9 项服务承诺</p> <p>2、24 小时受理客户诉求并记录</p> <p>3、客户接待人员值班记录完整、有客户抱怨、投诉处理记录、投诉处理及时率 100%及回访满意率达到 90%以上，对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈</p> <p>4、维修响应及时率 100%</p> <p>5、定期对物业管理整体运作情况进行汇总，形成书面报告</p> <p>6、对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为，及时告知、劝阻、制止，并向有关行政部门报告，有完整记录</p>	3	一项不符合扣 0.5 分
<p>(十四) 业主满意率</p> <p>1、满意率调查方案具有针对性</p> <p>2、每年至少两次向业主发放物业服务征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95%以上</p> <p>3、满意率调查内容应涵盖物业服务合同的约定</p> <p>4、满意率调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈</p> <p>5、每年开展业主（租户）满意率调查至少一次，总调查覆盖率不低于 90%，回收率达到 85%。学校、医院、涉密单位查业主方满意意见。</p>	2	一项不符合扣 0.5 分
<p>二</p> <p style="text-align: center;">建筑物管理</p>	11	
<p>(一) 标识管理</p> <p>1、管理区域主出入口设有平面示意图</p> <p>2、涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识</p> <p>3、建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰</p> <p>4、设有消防、安全疏散标识、环境提示标识、警示标识</p> <p>5、公共区域内各显著位置设有禁烟标识</p>	3	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
<p>(二) 共用部位管理</p> <p>1、合理规划，无违章搭建现象</p> <p>2、使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象</p> <p>3、定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录</p> <p>4、屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和乱堆放现象</p> <p>5、屋面无渗漏，雨水管口无堵塞</p> <p>6、屋面出入有监管措施并有记录</p>	1	发现一处不符合扣 0.5 分
<p>(三) 建筑物外观管理</p> <p>1、外墙清洗按合同和计划组织实施并记录</p> <p>2、房屋外观完好、整洁，无渗水现象</p>	2	发现一处不符合扣 0.2 分

	<p>3、房屋外墙面是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损，并有检测记录；是涂料的，无脱落、无污渍</p> <p>4、房屋外部无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象</p> <p>5、玻璃幕墙管理有定期检查、养护记录和制度；超过十年使用年限的需提供第三方检测报告和整改计划书</p>		
	<p>(四) 共用部位附加设施管理</p> <p>1、定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录</p> <p>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</p> <p>3、定期巡视检查喷水池、水泵及辅助设施设备，保证其正常运行并有记录</p> <p>4、封闭阳台、外廊等应符合建筑设计要求和业主公约，手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一</p> <p>5、室外附加设施安装牢固，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患</p> <p>6、发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，采取相应防范措施</p>	2	发现一处不符合扣0.2分
	<p>(五) 装饰装修管理</p> <p>1、签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议</p> <p>2、按规定审核装饰装修方案，办理施工批准手续和装饰装修人员登记</p> <p>3、书面告知装修人员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</p> <p>4、装修现场具有消防及安全防范措施</p> <p>5、控制装饰装修人员出入和施工时间，施工时间应符合相关规定</p> <p>6、监督装修垃圾定点堆放，定时清运</p> <p>7、每日巡视检查装饰装修现场，及时劝阻和制止违规行为；制止无效的，应报告有关部门并做好书面记录</p> <p>8、装修管理资料分户存档，查验记录完整</p>	2	一项不符合扣0.2分
三	共用设施设备管理	32	
	<p>(一) 基本要求</p> <p>1、制定针对性的设施设备专业管理人员的培训计划及记录并提供有效期内的岗位证书</p> <p>2、设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理</p> <p>3、制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施</p> <p>4、设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整</p> <p>5、共用设施设备保持清洁</p> <p>6、制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施</p> <p>7、制定设施设备应急预案，定期培训演练并有记录</p> <p>8、具有设施设备维修场地、专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料安全储备管理</p>	5	一项不符合扣0.5分
	<p>(二) 共用管线、管道管理</p> <p>1、无临时管线（确有需要的必须要有书面申请和记录，且拉线不超过24小时）</p> <p>2、排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录</p> <p>3、雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象并保持其标识完整</p>	2	发现一处不符合扣0.2分

<p>(三) 设备机房管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、设备机房门口应有机房类别及管理标识,保持门窗、锁具完好、有效 2、设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置 3、值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整 4、设施设备管线标志清晰 5、设备机房整洁、无杂物堆放 6、设备机房无渗漏、无积水,设备表面无积尘、无锈蚀 7、设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施 8、设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求 9、设备机房具备温、湿度检测设备,且环境温度、湿度值在规定范围内 10、未发生过重大管理责任事故 	2	发现一处不符合扣0.2分
<p>(四) 设备备品、备件的库房管理有序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程 2、根据配件的存放要求进行分类存放,并定期检查 3、对危险品、重要及有特殊要求备品、备件单独存放,并建立相应的检查管理制度 4、建立重要备品、备件的报废管理制度并有相应记录 	2	一项不符合扣0.5分,发现一处不符合扣0.2分
<p>(五) 强电系统管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整 2、停、送电严格执行操作票(倒闸操作票)制度 3、安全警示牌配置齐全 4、供电设备定期检修检验,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,符合应急使用要求 	2	一项不符合扣0.5分,发现一处不符合扣0.2分
<p>(六) 弱电系统管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、中控室实行24小时值班制度,监控设备显示时间准确 2、值班人员熟练掌握中控系统的操作规程,对于系统显示的报警、设备故障和突发事件,及时处理并做好记录 3、监控录像图像清晰完整,按规定时间保存备查 4、系统设备运行正常,日常巡视检查、维修养护记录完整,现场测试符合要求 	2	一项不符合扣0.5分,发现一处不符合扣0.2分
<p>(七) 消防系统管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常 3、消火栓、自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用 4、消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整 5、温管、烟管、管网、阀门等设备运行正常,定期测试、维修养护记录完整 6、疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门(闭门器)应齐全完好 7、消防、安全疏散通道畅通,无杂物堆放,无违章占用 	3	一项不符合扣0.5分,发现一处不符合扣0.2分

8、对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理		
<p>(八) 电梯系统管理</p> <p>1、准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置</p> <p>2、对电梯维保单位的作业实施监督管理</p> <p>3、电梯巡视检查、维修养护记录完整</p> <p>4、电梯机房配有平层标识图,灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全;且环境温度、湿度值在规定范围内</p> <p>5、电梯轿厢、井道内清洁;消防电梯底坑应有排水装置</p> <p>6、电梯运行平稳,无异响,平层、开关正常</p> <p>7、电梯按物业服务合同的约定时间运行</p> <p>8、电梯出现故障或险情,维修人员接到报修后在三十分分钟内到达现场</p>	2	一项不符合扣 0.5 分,发现一处不符合扣 0.2 分
<p>(九) 给排水系统管理</p> <p>1、二次供水水质一年四次检测,水质化验报告符合卫生标准并公示</p> <p>2、给排水系统设备完好、运行正常</p> <p>3、设备巡视检查、维修养护记录完整</p> <p>4、生活水箱实行双人双锁制度,进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩,周边无污染源</p> <p>5、生活水箱定期清洗、消毒,操作人员持证上岗并记录完整</p> <p>6、水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰</p> <p>7、设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染</p> <p>8、通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象</p>	3	一项不符合扣 0.5 分,发现一处不符合扣 0.2 分;最多扣 3 分
<p>(十) 空调、通风系统管理</p> <p>1、空调系统运行正常,噪音不超标,无跑、冒、滴、漏现象</p> <p>2、空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范</p> <p>3、空调系统发生故障,维护人员在规定时间内到达现场维修,记录完整</p> <p>4、新风、送排风系统工作正常,管道和过滤装置定期清洗、消毒,符合卫生要求</p> <p>5、新风系统送风 30 立方/小时/人以上,室内空气质量符合要求,空气质量有第三方检测报告</p>	3	一项不符合扣 0.5 分,发现一处不符合扣 0.2 分;最多扣 3 分
<p>(十一) 避雷系统管理</p> <p>1、备有避雷设施位置平面图</p> <p>2、避雷设施定期检查、维护、检测,接地电阻测试记录完整</p>	1	一项不符合扣 0.5 分
<p>(十二) 节能降耗计划与措施</p> <p>1、制订具体的节能计划、目标与措施;制定并落实有效的避峰措施</p> <p>2、加强重点耗能设备的能源计量管理,进行能源消费统计和能源利用状况对比分析,并对异常情况采取措施</p> <p>3、夏季室内温度控制不低于 26 摄氏度;冬季室内温度控制不高于 18 摄氏度。</p> <p>4、有公共照明启闭时间表,非主通道使用节能灯具</p> <p>5、有大能耗设备节能措施</p> <p>(1) 空调各管道与媒水泵体保温到位无裸露,无滴漏现象;</p> <p>(2) 空调系统过滤网和各 Y 型过滤器有定期清洗记录;</p>	5	一项不符合扣 1 分

	<p>(3) 空调蒸发器、冷凝器（水冷式或风冷式）有清洁保养记录；</p> <p>(4) 对排风机设定启闭时间，冬夏两季极端气温时间段对新风量有一定的调节措施；</p> <p>(5) 在日常运行操作中有否节能措施（例如避免大流量小温差及根据不同气温变化而同步调节出水温度等）。</p>		
四	秩序维护、消防及停车场管理	12	
	<p>(一) 秩序维护管理</p> <p>1、编制秩序维护岗位分布图</p> <p>2、具有管理区域重点部位点位图及防范措施</p> <p>3、监控室实行 24 小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存</p> <p>4、管理区域主出入口实行 24 小时值班、对出入人员、车辆和物品实行管理</p> <p>5、具有针对性的秩序维护巡逻路线</p> <p>6、监控系统、门禁系统正常运行</p> <p>7、协助或独立处理管理区域内的应急性事件</p>	4	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.2 分
	<p>(二) 消防管理</p> <p>1、实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书</p> <p>2、消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维修养护、检测并记录</p> <p>3、消防中控室实行双人 24 小时值班，值班记录完整</p> <p>4、保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象</p> <p>5、消防安全隐患及时整改</p> <p>6、按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于两次，记录完整</p>	4	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.5 分；第 3 款未实现双人 24 小时值班的扣 3 分
	<p>(三) 停车场管理</p> <p>1、设有停车场（库）、库车位平面图</p> <p>2、公示停车场（库）管理规定、停车收费标准</p> <p>3、停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范</p> <p>4、固定车辆签订停车管理服务协议，发放出入证，车辆进出记录完整</p> <p>5、临时车辆出入登记及时，记录完整</p> <p>6、机动、非机动车辆停放有序</p> <p>7、停车场（库）定期巡视检查，记录完整</p> <p>8、车辆进出道闸设施运行正常</p> <p>9、立体停车设施运行良好，并按规定定期检验，维修养护，记录完整</p> <p>10、疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理</p>	4	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
五	环境卫生管理	8	
	<p>1、明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准</p> <p>2、设置分类垃圾箱、分类短驳，日产日清，垃圾房无异味</p> <p>3、保洁工具、设施设备台账、实施动态管理</p>	8	一项不符合扣 1 分，

	<ul style="list-style-type: none"> 4、保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、点位图 5、保洁设施设备保持清洁，定期进行卫生消毒 6、公共部位无残留废弃物、烟蒂等 6、房屋共用部位及共用设施设备保持清洁 7、及时清理共用场地、道路的积雪、积水 8、防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录 		
六	绿化管理	4	
	<ul style="list-style-type: none"> 1、制定绿化养护计划并落实 2、绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工具台帐完善 3、设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行标牌管理 4、绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定 5、绿化养护作业有安全防护管理措施 6、各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作 7、绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象 8、树木无悬挂物及晾晒物品 	4	一项不符合扣0.5分
七	精神文明建设	4	
	<ul style="list-style-type: none"> 1、采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐社区建设 2、每年开展2次以上文体活动 3、企业形象宣传有计划、有措施、有效果 4、活动有记录，照片或影像齐全 	4	一项不符合扣1分
八	管理效益与创新	4	
	<ul style="list-style-type: none"> 1、物业服务费收缴情况良好，多业主产权的收缴率达95%以上 2、项目两个年度或以上持续盈利 3、酬金制项目需提供审计报告 4、两个年度盈利达到8%以上 5、提供适合业主需求的特约服务项目 6、管理服务创新有计划、措施和效果 7、设定完善的年度培训计划并系统地开展实施。 8、物业项目的主要管理团队应持有：物业经理（高级、中级、初级）职业水平证书并按期完成协会物学会开展的线上/线下继续教育 9、获得最美物业团队和最美物业人称号的 	4	收缴率每降低1个百分点扣0.3分，其它一项不符合扣1分；符合第7-9款的每款加0.5分

增加“上海市物业管理优秀示范项目(学校)附加评分标准”

序号	标准内容	规定分值	评分细则
九	大型活动人群疏散安全应急预案、实验室、卫生防疫、食物中毒应急预案及演练和实操记录	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 不符合 0
	校园安全防范工作有相关记录, 包括时间、地点、人员、事件、结果等要素	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
	实行封闭管理的校区, 门卫应提示进入人员出示证件, 查验校外人员的有效证件并登记。开放式校区, 对于进入人员, 应有抽检制度	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
	对于进出校区的车辆有进出记录和慢行提示灯管理制度	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
	定时巡视服务区域, 重点关注消防与安全防范重点部位留有记录	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
	每日教学、办公活动结束后, 应对教学、办公场所进行巡查留有记录	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
十	建立信息化制度, 运用信息化平台, 实现智慧校园, 提升现场服务质量并留有记录	1	符合 1.0, 基本符合 0.5, 不符合 0
十一	学生公寓对照 6T 标准进行管理服务和教辅管理, 并获得相关荣誉证书	2	符合 2.0, 基本符合 1, 不符合 0

增加“上海市物业管理优秀项目（医院）附加评分标准”

序号	标准内容	规定分值	评分细则
九	废弃物及消毒管理有规范制度	2	符合 2，基本符合 1，不符合 0
	医疗废物应分类收集，用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的 3/4 时，应严密封口、称重，系上中文标签。	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0
	污物室污物池、废物箱每天消毒液喷雾 1 次；厕所小便池、坐便器、蹲便器、面盆消毒；地面每天消毒液拖 1 次，并有记录	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0
十	员工自身安全防护和体检规范制度	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0
	物业服务人员工作时应正确穿戴和使用必要的安全防护用品。处置、转运医疗废物的专职人员应穿好隔离衣、胶鞋，戴口罩、帽子、袖套、手套等防护用品。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	物业服务机构应定期安排处置、转运医疗废弃物等专职人员进行健康检查，必要时对相关人员进行免疫接种	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0

增加“上海市物业管理优秀项目（历史保护建筑）

附加评分标准”

序号	标准内容	规定分值	评分细则
九	根据其保护类别和现场实际情况，进一步细化保护要求，建立普查档案，具体分为“重点保护部位”、“建议保护部位”、“其他部位”三个管理层级。	3	符合 3.0，基本符合 1.0，不符合 0
	重点保护部位与建议保护部位应有《优秀历史建筑保护要求告知单》	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	重点保护部位和区域在修缮时，是否按照“真实性原则”、“最小干预原则”、“可识别性原则”及“可逆性原则”进行。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
十	根据《保护技术规定》等书面形式确定的“保护部位”进行专项巡查，落实专人专岗，建立巡查档案，发现“保护部位”损坏时应当及时报告业主，组织维护或修缮。在巡查时发现有害、擅自改动“保护部位”的，应当及时制止，并报告业主。（查记录）	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	做好“保护铭牌”的日常巡查，确保保护铭牌悬挂安全，无遮挡、无涂改、无损坏，发现铭牌遗失或破损的，及时报告区或街道房屋管理部门。（查记录）	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	做好“保护部位”的日常维护，建立健全维保机制，明确小修、中修、大修的范围，及时做好工作记录。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	涉及“保护部位”的修缮和改动，应及时上报业主，委托有资质的专业单位编制修缮设计、施工方案，经主管部门审核同意后实施保护性修缮工程。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	涉及到优秀历史建筑户外园林绿化或者广告、店招店牌等设置和变动的，应当报绿化市容管理部门审核同意，同时应符合优秀历史建筑的保护要求。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0

增加“上海市物业管理优秀项目（资产管理）

附加评分标准”

评分项目	考评内容	考评标准	考评结果	分值		
			满足/不满足			
案例提交	项目现状分析	物业管理团队情况	物业管理公司星级评测达 5 级	满足	1	
		物业管理团队情况	拥有 CPM（国际注册资产管理师）	满足	1	
		物业管理团队情况	物业管理公司非居项目总面积不低于 50 万平方米	满足	1	
		物业运营描述	物业运营描述	物业通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 第三方认证	满足	1
			物业运营描述	提交物业管理架构	满足	0.5
			物业运营描述	提交物业管理运营管理制度/工作流程	满足	0.5
			物业运营描述	提交管理费用占比分析	满足	2
		项目改造前财务分析	总结存在的问题	满足	1	
	项目改造前财务分析	提交物业历史模拟试算表 体现资产管理改造前一年度 NOI 的值	满足	3		
	资产管理方案的实施	明确业主目标	有明确的业主目标	满足	1	
		制定物业资产管理方案描述及实施步骤	制定精细的行销推广策略和实施方案	满足	1	
			制定物业资产管理方案描述及实施步骤	拥有网络化渠道（如网站、微信公众号、H5 电子书等）	满足	1
			制定物业资产管理方案描述及实施步骤	过去 1 年内覆盖全馆范围的活动不少于 6 次	满足	1
		对物业资产管理的阶段性成果和经验的汇总阐述	对物业资产管理的阶段性成果和经验的汇总阐述	曾获得市级以上资产管理类奖项	满足	2
			对物业资产管理的阶段性成果和经验的汇总阐述	提交物业本期模拟试算表 体现资产管理改造后首年 NOI 的值	满足	3
	创新手段描述	对项目资产管理的方式方法的创新性的描述	有创新性的对客服务模式 或业种/业态	满足	2	
			对项目资产管理的方式方法的创新性的描述	挖掘更多可产生收益的空间面积	满足	2
			对项目资产管理的方式方法的创新性的描述	创新手段带来成本降低	满足	2
		物业现场对创新性成果的体现	物业现场对创新性成果的体现	现场检查符合案例提交描述	满足	4
	抗风险策略	突发事件的应对措施	突发事件的应急预案	现场检查符合案例提交描述	满足	4
		突发事件后的复苏策略	突发事件的后的商户扶持计划	现场检查符合案例提交描述	满足	4
资产相关的保险保障工作及其他		保险及其他	提供保险原件或其他措施相关文件	满足	2	
			合计得分	40		