

上海市物业管理行业协会

沪物协 2020（18）号

关于印发《上海市住宅物业服务履约质量评价 暂行办法》的通知

各物业服务企业：

根据《上海市住宅物业管理规定》、《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》和《上海市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018～2020）》等有关规定，为加强物业行业事中事后监管，完善本市物业服务综合评价机制，维护业主和物业服务当事人的合法权益，营造诚信履约的行业自律氛围，市房管局将在本市范围内开展本市住宅物业服务履约质量评价工作。

依据市房管局《关于开展本市住宅物业服务履约质量评价工作的通知》沪房物业（2020）89号文的精神，市物业协会现将《上海市住宅物业服务履约质量评价暂行办法》印发给你们，作为住宅物业服务履约质量的评价技术规范遵照执行。

附件：《上海市住宅物业服务履约质量评价暂行办法》

上海市物业管理行业协会

2020年9月16日



上海市住宅物业服务履约质量评价暂行办法

第一条 目的和依据

为进一步提升本市物业服务企业的履约质量，优化对物业服务企业的评价机制，强化住宅物业管理服务规范的执行，根据《关于开展本市住宅物业服务履约质量评价工作的通知》的文件精神，倡导诚信经营，推动优胜劣汰、失信失业的物业管理市场环境的形成，制定本办法。

第二条 评价条件

本市行政区域内住宅物业项目按照签订的物业服务合同实际运作满1年的，适用本办法。

第三条 评价主体

上海市物业管理行业协会（以下简称市物业协会）受上海市房屋管理局、各区房屋行政管理部门、各乡镇人民政府、街道办事处、各业主大会委托，依据本办法明确的物业服务履约质量评价标准，对相应的物业服务企业开展物业服务履约质量评价工作。

第四条 评价内容

住宅物业服务履约质量评价由综合管理、秩序维护、清洁卫生、绿化管理、共用设施设备日常管理、明示承诺等6类检查项目、110项检查内容组成，都应对照物业服务合同的约定逐项一一检查，每项均为必检内容。

物业服务合同约定的服务标准不得低于住宅物业行业规范和《住宅物业管理服务规范》中基本服务等相关法定服务标准。

第五条 评价方法

住宅物业服务履约质量评价本着客观、公正、透明、指导的原则，以现场查看、资料核对为主要方法。

根据住宅物业项目的现场检查情况，实行减分制，并按每一项检查内容分别给予符合、部分符合和不符合等三种履约程度的等级，最终按六类检查项目综合评定住宅物业项目的履约情况。

根据物业服务企业在本市在管住宅物业项目的履约情况，综合评定该物业服务企业的履约质量情况。

第六条 评价专家

市物业协会负责建立本市物业服务履约质量评价专家库。

物业服务履约质量评价专家应由熟悉物业管理业务、法律法规政策的专业人员担任，由市物业协会选任，并定期组织专家进行有关法律法规、政策和业务培训，组织人员对其评价工作进行年度考核。

专家有违规行为或者不称职行为的，市物业协会可以取消其专家资格。

第七条 评价小组

市物业协会从物业服务履约质量评价专家库中随机选定至少 3 名专家组成评价小组，对受托的住宅物业项目进行现场评价。

评价小组的成员应依照本办法的规定，独立进行分项量化评价工作。

第八条 实施步骤

一、确定评价住宅项目。市物业协会根据评价主体的委托，确定符合评价范围的住宅物业项目；

二、落实评价基础信息。市物业协会依据确定的住宅物业项目名单，通过上海市物业管理监管和服务信息平台获取住宅物业项目的物业服务内容和标准；

三、实施现场检查。评价小组依据物业服务合同约定的内容和标准，按照规范的评价方法开展现场检查，对检查内容进行客观评价，并出具书面评价报告。

第九条 评价结果应用

本市物业服务企业的年度履约质量评价结果由市物业协会实时纳入上海市物业管理监管和服务信息平台，作为物业服务企业管理业绩的组成部分。

市物业协会将物业服务企业的年度履约质量评价结果纳入行业内开展的上海市物业管理优秀示范项目、物业企业综合能力星级测评等相关活动的重要参考指标。

第十条 异议处理

委托人、被评价的物业服务企业对评价结果有异议的，可以自收到评价报告之日起 30 日内，向市物业协会提出异议申请。

市物业协会自收到异议申请之日起 10 日内，对评价方法、评价结果等进行审核。评价结果存在不规范、不合理的，应当予以改正。

第十一条（其他）

非住宅物业项目物业服务履约质量评价参照本办法执行。

第十二条（实施日期）

本办法由市物业协会负责解释，自 2020 年 10 月 1 日起施行。

附件：上海市住宅物业服务履约质量评价表

附件：

上海市住宅物业服务履约质量评价表

(年度)

项目名称		房屋坐落	
总建筑面积		物业类型	
所属街镇 (园区)		物业服务机构	
物业服务机构 负责人		物业服务机构 监督电话	
项目经理		项目经理 联系方式	
评价专家 (签字)	姓名、联系方式	姓名、联系方式	姓名、联系方式
评价 意见	年 月 日 (盖章)		

随附：1、评价项目的《物业服务合同》含物业服务标准、补充协议复印件一套；

2、上海市住宅项目物业服务履约质量评价现场检查情况汇总表。

上海市住宅项目物业服务履约质量评价

现场检查情况汇总表

分表	检查类型	检查内容数	等级☆数	合同履行
一	综合管理	19	47☆	
二	秩序维护	9	26☆	
三	清洁卫生	20	41☆	
四	绿化管理	12	25☆	
五	共用设施设备日常管理	46	111☆	
六	明示承诺	16	48☆	
合计		110	298☆	

附：上海市住宅项目物业服务履约质量评价综合管理现场检查分表（一）

上海市住宅项目物业服务履约质量评价秩序维护现场检查分表（二）

上海市住宅项目物业服务履约质量评价清洁卫生现场检查分表（三）

上海市住宅项目物业服务履约质量评价绿化管理现场检查分表（四）

上海市住宅项目物业服务履约质量评价共用设施设备日常管理现场检查分表（五）

上海市住宅项目物业服务履约质量评价明示承诺现场检查分表（六）

上海市住宅项目物业服务履约质量评价

综合管理现场检查分表（一）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分符合 (0.5)	不符合 (0)	
1	基本服务	1.1 设施配备与信息公示 <i>B</i>	☆☆☆		①管理处配备的设施设备与用品 ①出入口与管理处分别设置的公示牌 ①抽查工作人员的应知应会				
		1.2 账务与档案管理 <i>B</i>	☆☆☆		①检查各类设施设备运行养护记录（监控系统与电梯各查一条） ②公布的账目（六个月和三个月内各查一条）				
		1.3 标识管理 <i>C</i>	☆☆☆		①检查公共区域和共用部位的指示牌与标识 ①随机检查临时性服务状态标识				
		1.4 装修管理 <i>B</i>	☆☆☆		③抽查工作人员的应知应会 ①随机检查一条全过程装修记录				
		1.5 客户接待 <i>B</i>	☆☆☆		①管理处上墙公示资料、管理处前台台卡 ②管理处前台接待记录、交接班记录、报修记录中的相关时间信息；员工一个月内上下班打卡记录中的时间信息 ④管理处一个月内任意两天服务接待起止时间点的监控记录				
		1.6 制服、标志统一 <i>B/C</i>	☆☆☆		①检查管理处工作人员的工作服、胸卡胸牌				
		1.7 报修受理 <i>B</i>	☆☆☆		①报修记录是否闭环（六个月和三个月内各查一条；受理并已回访） ④手机端或电脑端服务软件中闭环的报修记录（六个月和三个月内各查一条；受理并已回访）				
		1.8 投诉报修回访 <i>B</i>	☆☆☆		①闭环的投诉、报修、回访记录（六个月和三个月内各查一条） ④评价专家当场电话回访验证（一个月和一周内各查一条）				
		1.9 业主沟通 <i>B</i>	☆☆☆		①查阅最新一次满意度调查问卷 ②电话回访记录（十二个月和六个月内各查一条）				
2	社区活动	2.1 节假日布置 <i>B</i>	☆		②节假日小区布置留档照片（十二个月和六个月各查一条）				

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分符合 (0.5)	不符合 (0)	
		2.2 公益文体开展 B	☆		②文体、公益活动留档照片（十二个月和六个月各查一条）				
3	风险 预防 管理	3.1 保险购买 B	☆ ☆ ☆		②购买的保险合同；被保险人员与范围的清册				
4	突 发 事 件 应 对	4.1 各类应急预案制定 B	☆ ☆ ☆		②制定火灾等七类以上突发紧急情况下的各类制度、管理程序等 ③应急小组当值人员是否在现场				
		4.2 应急人员与物资配备 B	☆ ☆ ☆		①应急物资装备是否在指定场所摆放,数量正确并完好 ②物资、装备维护保养记录				
		4.3 台账记录 B	☆ ☆ ☆		②查核本年度内发生紧急情况的相关记录与应急预案中相关工作要求的符合程度				
		4.4 培训与演练 B	☆ ☆		②应急演练的照片与培训记录（六个月和三个月内各查一条）				
5	服 务 质 量 评 价 与 改 进	5.1 自查、抽查、督察 B	☆		②自查、抽查记录与其对应的检查照片（六个月和三个月内各查一条）				
		5.2 顾客满意 B	☆ ☆		②顾客回馈的满意度测评表 ②顾客满意度测评的测评报告（十二个月内一次）				
		5.3 持续改进措施 B	☆		②自查、抽查问题的改进方案与进展情况（六个月和三个月内各查一条）				
小计			47☆						

说明:

- 1、等级☆数(a)是指检查内容的重要程度,分为“☆”“☆☆”“☆☆☆”三种等级;
- 2、检查方法是指 ①现场照片 ②有效文件复印件 ③现场工作人员口述 ④其他:请写明检查时证据采集方式;
- 3、履约情况(b)是指根据现场检查情况与合同的符合度分为“符合”“部分符合”“不符合”,对应分值为“1分”“0.5分”“0分”;
- 4、得分(c)是指每项检查内容的履约情况(b)与其对应的等级☆数(a)占总☆数(298☆)的比值,公式为 $c = b \times \frac{\sum a}{298}$ (298为总检查内容项,根据实际检查内容项变动);
- 5、根据检查内容的特点,评价小组分3组进行现场检查:
 - “A”组是指现场检查共用设施设备日常运行组;
 - “B”组是指检查管理处、档案室保管的资料记录档案组;
 - “C”组是指现场检查公共区域、共用部位的环境与秩序组。
- 6、工作人员的应知应会是指熟悉本住宅项目的基本情况,熟悉日常运作的相关流程与标准,能正确、安全使用相关设备。

上海市住宅项目物业服务履约质量评价

秩序维护现场检查分表（二）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
6	人员要求	6.1 专职安保人员持证上岗 B	☆☆☆		①门岗与巡逻岗当班人员是否有专职安保人员资格证书 ②秩序维护人员清册与安保人员资格证书的匹配情况；外包的需提供有效外包服务合同				
		6.2 消防设施操作人员持证上岗 B	☆☆☆		①消防设施操作人员证书是否上墙 ②消防设施操作人员清册和证书的匹配情况、劳动合同或外包合同				
7	管理要求	7.1 台账记录 B	☆☆☆		①文件按类别及日期顺序摆放、归档且不缺失（六个月内查一条） ②秩序维护人员清册、物资清单、各点位巡检记录、巡逻方案（点位分布图、路线图）与现场巡逻记录符合程度（抽查任意时段） ②各点位安全设施器材检查记录				
		7.2 制服、标志统一 A/C	☆☆☆		①检查秩序维护人员的工作服、胸卡胸牌				
8	基本服务	8.1 门岗秩序维护 C	☆☆☆		①外来人员、大件物品进出记录（六个月与三个月内各查一条）				
		8.2 巡视秩序维护 A/C	☆☆☆		①现场巡逻实时记录符合程度（抽查任意时段） ①巡更实时记录符合程度（抽查任意时段）				
		8.3 监控秩序维护 A/C	☆☆☆		①24 小时开通并专人值守（抽查三十日内任意时段） ①评价专家当场测试、并检查工作人员的应知应会				
		8.4 车辆停放管理 C	☆☆		①车辆按规定停放于停车位内 ②小区车辆管理清册（地下车库出售车位和租赁车位的车辆）				
		8.5 消防安全管理 B/C	☆☆☆		②消防安全人员清册 ③消防安全人员的应知应会				

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分符合 (0.5)	不符合 (0)	
小计			26☆						

说明:

- 1、等级☆数 (a) 是指检查内容的重要程度, 分为“☆”“☆☆”“☆☆☆”三种等级;
- 2、检查方法是指 ①现场照片 ②有效文件复印件 ③现场工作人员口述 ④其他: 请写明检查时证据采集方式;
- 3、履约情况 (b) 是指根据现场检查情况与合同的符合度分为“符合”“部分符合”“不符合”, 对应分值为“1分”“0.5分”“0分”;
- 4、得分 (c) 是指每项检查内容的履约情况 (b) 与其对应的等级☆数 (a) 占总☆数 (298☆) 的比值, 公式为 $c = b \times \frac{\sum a}{298}$ (298 为总检查内容项, 根据实际检查内容项变动) ;
- 5、根据检查内容的特点, 评价小组分 3 组进行现场检查:
 - “A”组是指现场检查共用设施设备日常运行组;
 - “B”组是指检查管理处、档案室保管的资料记录档案组;
 - “C”组是指现场检查公共区域、共用部位的环境与秩序组。
- 6、工作人员的应知应会是指熟悉本住宅项目的基本情况, 熟悉日常运作的相关流程与标准, 能正确、安全使用相关设备;
- 7、住宅小区服务人员持证上岗情况主要分为以下几类:
 - (1) 消防设施操作人员上岗证 (2) 安保人员证。

上海市住宅项目物业服务履约质量评价

清洁卫生现场检查分表（三）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分符合 (0.5)	不符合 (0)	
9	人员要求	9.1 专职保洁人员或企业 B	☆		②保洁人员服务合同；外包的需提供有效外包服务合同				
		9.2 特种作业持证上岗 B	☆☆☆		②现场特种作业涵盖的服务内容，如外墙清洗所需的高空作业证、安全管理员证；外包的需提供有效外包服务合同				
10	管理要求	10.1 台账记录 B	☆☆☆		②清洁卫生人员清册；设备设施、物料清单（外包除外）；各部位清洁记录（六个月与一个月内记录且连续完整）				
		10.2 制服、标志统一 A/C	☆☆☆		①检查专职保洁人员的工作服、胸卡胸牌				
11	住宅服务规范	11.1 走廊、门厅、大堂、楼梯，消防梯地面维护 C	☆☆		①楼道内走廊、门厅、大堂、楼梯，消防梯地面无积灰、蜘蛛网 ②楼道每日清扫记录（当月和三个月内各查一条）				
		11.2 电梯轿厢维护 A/C	☆☆		①电梯轿厢干净整洁，无小广告、蜘蛛网 ②电梯每日清洁记录（当月和三个月内各查一条）				
		11.3 楼梯扶手、栏杆维护 C	☆☆		①楼梯扶手、栏杆无积灰 ②楼道每日清扫记录（当月和三个月内各查一条）				
		11.4 门、窗维护 C	☆☆		①门、窗无可见污渍 ②门、窗擦拭记录（十二个月和六个月内各查一条）				
		11.5 灭/防火设施维护 C	☆☆		①灭/防火设施外侧无积灰，内侧无蜘蛛网、积灰 ②楼道每日清扫记录（当月和三个月内各查一条）				
		11.6 天花板、风/百页口、公共灯具维护 C	☆☆		①天花板、风/百页口、公共灯具无蜘蛛网、积灰 ②楼道每日清扫记录（当月和三个月内各查一条）				
		11.7 平台、屋顶维护 C	☆☆		①平台、屋顶定期清扫记录（当月和三个月内各查一条）				
		11.8 公共道路维护 C	☆☆		①公共道路整洁无垃圾				

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的 服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
		11.9 停车场及车库维护 <i>C</i>	☆☆		①地面干净，无积水和垃圾				
		11.10 健身、儿童休闲设施维护 <i>C</i>	☆☆		①设施干净无灰尘，场地无垃圾				
		11.11 水池（景）维护 <i>C</i>	☆		①池水干净，无漂浮垃圾 ②水池清洗记录（六个月和三个月内各查一条）				
		11.12 垃圾收集与清运 <i>B/C</i>	☆☆☆		①垃圾厢房、回收点有提示内容、垃圾无溢出 ①随机检查是否按公示时间收放垃圾桶 ①装修垃圾袋装化，固定堆放场所 ①装修垃圾清运合同及清运台账				
		11.13 外墙（幕墙）维护 <i>B/C</i>	☆☆☆		②抽查清洁频次与合同符合程度（一年内相关记录文件抽查） ②清洗方案、合同与高空作业人员持证上岗				
		11.14 石材养护 <i>C</i>	☆		①保持地面材质原貌 ②花岗岩、大理石地面定期保养记录（当月和三个月内各查一条）				
		11.15 绿化带/区域维护 <i>C</i>	☆		①绿化带内无垃圾				
		11.16 消杀灭害 <i>B</i>	☆☆		②消杀灭害记录（当月和三个月内各查一条）				
		小计	42☆						

说明：

- 1、等级☆数（a）是指检查内容的重要程度，分为“☆”“☆☆”“☆☆☆”三种等级；
- 2、检查方法是指 ①现场照片 ②有效文件复印件 ③现场工作人员口述 ④其他：请写明检查时证据采集方式；
- 3、履约情况（b）是指根据现场检查情况与合同的符合度分为“符合”“部分符合”“不符合”，对应分值为“1分”“0.5分”“0分”；
- 4、得分（c）是指每项检查内容的履约情况（b）与其对应的等级☆数（a）占总☆数（298☆）的比值，公式为 $c = b \times \frac{\sum a}{298}$ （298 为总检查内容项，根据实际检查内容项变动）；
- 5、根据检查内容的特点，评价小组分 3 组进行现场检查：
 - “A”组是指现场检查共用设施设备日常运行组；
 - “B”组是指检查管理处、档案室保管的资料记录档案组；
 - “C”组是指现场检查公共区域、共用部位的环境与秩序组。
- 6、工作人员的应知应会是指熟悉本住宅项目的基本情况，熟悉日常运作的相关流程与标准，能正确、安全使用相关设备；
- 7、住宅项目服务人员持证上岗情况主要分为以下几类：
 - （1）高空作业证（2）外墙清洗作业证（3）有害生物防治操作证（4）安全生产人员证

上海市住宅项目物业服务履约质量评价

绿化管理现场检查分表（四）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
12	人员要求	12.1 专职绿化养护人员或企业 B	☆		②绿化养护人员服务合同；外包的需提供有效外包服务合同				
		12.2 特种作业持证上岗 B	☆☆☆		②绿化养护工作所需要的登高作业证书及绿化养护人员合同；外包的需提供有效外包服务合同				
13	管理要求	13.1 台账记录 B	☆☆☆		②绿化台账；绿化苗木清单；绿化保养计划与记录				
		13.2 制服、标志统一 C	☆☆☆		①检查专职绿化养护人员的工作服、胸卡胸牌				
14	住宅服务规范	14.1 集中绿化养护 C	☆☆		①集中绿化以草坪和灌木为主，生长良好				
		14.2 草坪养护 C	☆		①定期养护记录（六个月和三个月内各查一条）				
		14.3 树木乔灌木养护 C	☆☆		①树木无死树，无缺株，无明显枯枝				
		14.4 花坛花镜养护 C	☆☆		①花卉生长良好 ②花卉布置记录（六个月和三个月内各查一条） ②病虫害防治记录（六个月和三个月内各查一条）				
		14.5 重点树木养护 B/C	☆☆☆		①现场树木生长情况； ②随机检查按季节特性做好保护（台风期间的修剪加固、寒潮期的保暖） ②重点树木台账；重点树木的养护计划				
		14.6 绿化标识标牌管理 C	☆☆		①设置宣传标语与禁止性行为告知				
		14.7 园林景观养护 C	☆		①园林式景观维持原有设计样式 ②定期维护保养记录（六个月和三个月内各查一条）				
		14.8 室内绿化植物盆栽养护 C	☆		①按照合同约定摆放 ②定期绿植更换记录（六个月和三个月内各查一条）				
小计			24☆						

说明：

- 1、等级☆数（a）是指检查内容的重要程度，分为“☆”“☆☆”“☆☆☆”三种等级；
- 2、检查方法是指 ①现场照片 ②有效文件复印件 ③现场工作人员口述 ④其他：请写明检查时证据采集方式；
- 3、履约情况（b）是指根据现场检查情况与合同的符合度分为“符合”“部分符合”“不符合”，对应分值为“1分”“0.5分”“0分”；
- 4、得分（c）是指每项检查内容的履约情况（b）与其对应的等级☆数（a）占总☆数（298☆）的比值，公式为 $c = b \times \frac{\sum a}{298}$ （298 为总检查内容项，根据实际检查内容项变动）；
- 5、根据检查内容的特点，评价小组分 3 组进行现场检查：
 - “A”组是指现场检查共用设施设备日常运行组；
 - “B”组是指检查管理处、档案室保管的资料记录档案组；
 - “C”组是指现场检查公共区域、共用部位的环境与秩序组。
- 6、工作人员的应知应会是指熟悉本住宅项目的基本情况，熟悉日常运作的相关流程与标准，能正确、安全使用相关设备；
- 7、住宅项目服务人员持证上岗情况主要分为以下几类：
 - （1）高空作业证（1）有害生物防治操作证（1）安全生产人员证

上海市住宅项目物业服务履约质量评价

共用设施设备日常管理现场检查分表（五）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
15	人员要求	15.1 设施设备操作人员持证上岗 B	☆☆☆		②低压电工、高压电工、电焊工等特殊工种的持证上岗				
		15.2 制服、标志统一 A/C	☆☆☆		①检查设施设备操作人员的工作服、胸卡胸牌				
16	管理要求	16.1 标准化作业指导 B	☆		②符合法律法规、物业服务合同规定约定的标准化作业指导书				
		16.2 工作计划 B	☆		②全年工作计划				
		16.3 台账记录 B	☆☆☆		②设施设备维修保养年度工作计划、重大修修缮计划、各类设施设备维修保养记录 ②维修人员清册，外包的需提供有效外包服务合同				
		16.4 培训 B	☆		②各类设施设备相关培训等工作过程记录（六个月和三个月内各查一条）				
		16.5 报修处置 B	☆☆☆		②各类设施设备报修受理与处置的时限是否合规				
		16.6 安全管理措施 B	☆☆☆		②设施设备事故类应急预案（排水设备故障、渗漏水事故、停电停水停气等） ②合同期内发生的案例按照预案实施并闭环（一年和三个月内各查一条）				
17	共用部位运营和维护	17.1 房屋基础部位维护 A	☆		②定期维护保养记录（六个月和三个月内各查一条） ②定期巡检记录（六个月和三个月内各查一条）				
		17.2 主体结构、外立面维护 A	☆☆		①主体结构安全，房屋外立面无破损				
		17.3 重要机房及设施巡检维护 A	☆☆☆		①机房巡检、设备点动测试记录；上墙资料中包含相关责任人； ②设施设备清单；故障维修计				

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
					划、记录；设施设备养护计划、记录（六个月内记录完整有效）				
		17.4 普通机房及设施 巡检维护 A	☆		①机房巡检、设备点动测试记录；上墙资料中包含相关责任人； ②设施设备清单；故障维修计划、记录；设施设备养护计划、记录（六个月内记录完整有效）				
		17.5 管道维护 A	☆☆		②管道定期巡检与养护记录（六个月和三个月内各查一条）				
		17.6 门窗维护 A	☆☆		①门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活				
		17.7 大厅/楼梯/电梯 厅/楼道维护 A	☆☆		①大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固				
		17.8 道路/侧石/车场/ 车库维护 A	☆☆		②道路/侧石/车场/车库维护记录（六个月和三个月内各查一条）				
		17.9 屋顶/平台/绿地/ 花台维护 A	☆☆☆		①屋顶、平台、绿地、花台的地面平整完好 ②相应的维护保养记录（六个月和三个月内各查一条）				
		17.10 围墙/门岗室/垃圾房等附属设施维护 A	☆☆☆		①现场查看附属设施完好程度，抽查损坏的查核报修记录（一年和三个月内各查一条）				
		17.11 雕塑景观/喷水池维护 A	☆☆		①雕塑完好无损坏，喷水池正常喷水				
		17.12 避雷设施维护 A/B	☆☆☆		②抽查维护自检记录（一年内查一条）				
		17.13 残疾人防护设施维护 A	☆☆		①卫生间内的残疾人用卫生洁具、应急救援按钮等设施设备外观完好，使用功能正常 ①残疾人出入通道畅通，扶手牢固、无安全隐患				
		17.14 新能源汽车充电基础设施维护 A	☆☆		①基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠 ①配置的灭火器数量符合现场实际，外观良好，安全有效				
		17.15 人防工程维护 A	☆☆☆		①人防设施完好，无侵占、堆物、阻隔等情况				

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
18	变配电系统	18.1 公共照明维护 <i>A</i>	☆☆		①道路、楼道、通道等公共照明设施完好 ①照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患 ①照明灯杆下方盖板封闭				
		18.2 公共电器箱/柜维护 <i>A</i>	☆☆☆		①公共电器箱柜正常上锁				
19	弱电系统	19.1 电子防盗门禁维护 <i>A/B</i>	☆☆☆		①查核是否楼道电子防盗门禁正常闭合（随机抽检三套以上系统） ②门禁设备有维护保养记录；报修记录闭环				
		19.2 楼宇对讲（含可视）维护 <i>A/B</i>	☆☆☆		②查核楼宇对讲正常通话（与监控中心测试三套系统）；六个月内 有维保记录；报修记录闭环				
		19.3 电子防越报警（周界、电子围栏等）维护 <i>A/B</i>	☆☆☆		②电子防越报警系统有维护保养记录，报修记录闭环				
		19.4 监控摄像维护 <i>A/B</i>	☆☆☆		①现场设备基本完好，可正常使用、图像清晰；随机抽样三十日内记录，可正常调取； ①损坏设备有维保记录；有定期维护保养记录				
		19.5 电子巡更维护 <i>A</i>	☆		①功能齐全，设备完好，24 小时 正常运作 ①电子巡更系统设备运行正常，打印机正常工作 ②数据采集记录完整（三个月和一个月内各查一条）				
		19.6 楼宇设备自动化（BA）系统维护 <i>A/B</i>	☆☆☆		①BA 系统设备完好，可正常运作； ②一年内有维保记录				
		19.7 信息发布系统维护 <i>A</i>	☆☆		①功能齐全，设备完好，24 小时 正常运作 ①信息发布系统设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合标准 ①背景广播音响系统设备运行正常，声音清晰				
		19.8 行人门禁闸机系	☆		①行人道闸系统感应正常，通行				

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
		统 <i>A/B</i>	☆ ☆		便捷 ②进出人员有登记记录；蓝牙卡有发放记录				
		19.9 车辆道闸系统 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		②抽查相关维保合同；按照合同要求进行维护保养并有记录				
20	消防系统	20.1 消防系统养护 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		①现场消控柜数据无异常 ②消控柜报警记录有处理；有维护保养合同并有记录				
		20.2 消防器材养护 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		①每月器材巡检记录；灭火器压力在正常范围内；消防水带摆放规整、无破损 ②消防器材有清单				
		20.3 消防设施养护 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		①现场喷淋系统运作正常 ②消防泵每月有点动记录、一年内有维保记录；消防栓每月有巡检记录				
21	升降设备系统	▲21.1 电梯维护保养 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		①电梯内明显位置张贴维护保养记录及安全使用许可证 ②检查维保合同；半年内报修记录闭环；发生紧急情况处置记录				
		21.2 年检 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		②电梯年检报告（合同期内均有年检报告）				
		21.3 升降设备系统养护 <i>A</i>	☆ ☆ ☆		①轿厢内按钮、灯具配件完好；三方通话完好，经现场测试5秒内呼叫有响应，并能确认准确测试点位；电梯平层准确度达到设计要求；运行时无异响				
22	给排水系统	22.1 二次供水设施养护 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		①水箱双人双锁；现场巡检记录 ②二次供水水箱一年两次清洗记录、水箱清洗所需的健康证；一年四次水质检测报告				
		22.2 各类排水泵及管网养护 <i>A</i>	☆ ☆ ☆		①现场排水泵正常使用；管网排水通畅				
		22.3 二级生化处理养护 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		①系统正常运行，基本无异味、无明显噪音；格栅无堵塞； ②每年对二次生化系统有保养记录；曝气机、空气滤网完好并有清洗记录				

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分符合 (0.5)	不符合 (0)	
23	空调系统	23.1 空调设备设施养护 <i>A</i>	☆ ☆		②定期维护保养记录（六个月和三个月内各查一条）				
		23.2 空调系统养护 <i>A</i>	☆ ☆		①空调系统工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象 ①开启前测试运行控制和安全控制功能正常 ②清洗消毒记录及相关消毒药剂符合 WS/T 394 和 WS/T 396 要求（12 个月和六个月内各查一条） ②水质为冷媒且符合 WS/T 394 要求				
		23.3 清洗消毒 <i>A/B</i>	☆ ☆ ☆		①空调系统使用时、无异味； ②每年换季期间有清洗、消毒记录				
		小计	114 ☆						

说明：

- 1、等级☆数（a）是指检查内容的重要程度，分为“☆”“☆☆”“☆☆☆”三种等级；
- 2、检查方法是指 ①现场照片 ②有效文件复印件 ③现场工作人员口述 ④其他：请写明检查时证据采集方式；
- 3、履约情况（b）是指根据现场检查情况与合同的符合度分为“符合”“部分符合”“不符合”，对应分值为“1分”“0.5分”“0分”；
- 4、得分（c）是指每项检查内容的履约情况（b）与其对应的等级☆数（a）占总☆数（298☆）的比值，公式为 $c = b \times \frac{\sum a}{298}$ （298 为总检查内容项，根据实际检查内容项变动）；
- 5、根据检查内容的特点，评价小组分 3 组进行现场检查：
 - “A”组是指现场检查共用设施设备日常运行组；
 - “B”组是指检查管理处、档案室保管的资料记录档案组；
 - “C”组是指现场检查公共区域、共用部位的环境与秩序组。
- 5、工作人员的应知应会是指熟悉本住宅项目的基本情况，熟悉日常运作的相关流程与标准，能正确、安全使用相关设备；
- 6、住宅小区服务人员持证上岗情况主要分为以下几类：
 - （1）消防设施操作人员上岗证（2）低压电工操作证（3）高压电工操作证（4）特种设备安全管理人员证（5）特种设备（电梯）操作证
- 7、重点机房主要是指水泵房、配电房、电梯机房等；普通机房主要是指风机房等。

上海市住宅项目物业服务履约质量评价

明示承诺现场检查分表（六）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
24	收费标准	24.1 合同约定标准 B	☆ ☆ ☆		②网签的物业服务合同标准				
		24.2 公共收益补贴 B	☆ ☆ ☆		②公共收益每季度明细				
25	作业人员数量	25.1 综合管理人员 B	☆ ☆ ☆						
		25.2 秩序维护人员 B	☆ ☆ ☆						
		25.3 清洁卫生人员 B	☆ ☆ ☆						
		25.4 绿化养护人员 B	☆ ☆ ☆						
		25.5 工程维保人员 B	☆ ☆ ☆						
		25.6 其他人 B	☆ ☆ ☆						
26	其他明示承诺	26.1 突发事件处理 B	☆ ☆ ☆		②物业服务企业对突发事件的应急预案与演练记录				
		26.2 满意度情况 B	☆ ☆ ☆		②有相关行政部门和行业协会等聘请的第三方服务机构的客户满意度调查记录 ②对客户满意度测评中发现问题的整改方案、结果及回访				
		26.3 创优情况 B	☆ ☆ ☆		②相关约定的创优记录和成果				

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
		26.4 质量体系贯标情况 B	☆ ☆ ☆		②物业服务企业质量体系贯标情况				
		26.5 质量保证金 B	☆ ☆ ☆		②相关约定的质量保证金记录与使用情况				
		26.6 财务账户、审计 B	☆ ☆ ☆		②物业服务企业与物业服务项目的年度专项审计报告				
		26.7 设备设施改造情况 B	☆ ☆ ☆		①设施设备改造现场情况 ②设施设备改造计划书与实施方案				
		26.8 资金投入与支持 B	☆ ☆ ☆		②资金投入与支持的约定文件 ②实际资金使用的记录（约定投入时间内查一条）				
小计									

说明：

- 1、等级☆数（a）是指检查内容的重要程度，分为“☆”“☆☆”“☆☆☆”三种等级；
- 2、检查方法是指 ①现场照片 ②有效文件复印件 ③现场工作人员口述 ④其他：请写明检查时证据采集方式；
- 3、履约情况（b）是指根据现场检查情况与合同的符合度分为“符合”“部分符合”“不符合”，对应分值为“1分”“0.5分”“0分”；
- 4、得分（c）是指每项检查内容的履约情况（b）与其对应的等级☆数（a）占总☆数（298☆）的比值，公式为 $c = b \times \frac{\sum a}{298}$ （298 为总检查内容项数，根据实际检查内容项数变动）；
- 5、根据检查内容的特点，评价小组分 3 组进行现场检查：
 - “A”组是指现场检查共用设施设备日常运行组；
 - “B”组是指检查管理处、档案室保管的资料记录档案组；
 - “C”组是指现场检查公共区域、共用部位的环境与秩序组。
- 5、工作人员的应知应会是指熟悉本住宅项目的基本情况，熟悉日常运作的相关流程与标准，能正确、安全使用相关设备。

上海市住宅项目物业服务履约质量评价

现场存在问题汇总表

项目名称		现场检查日期	
现场评价专家			
检查 内容 编号	检查 方法	现场检查情况描述	

现场业主或物业企业（签字）：_____

评价专家（签字）：_____

注：检查方法：①现场照片 ②有效文件复印件 ③现场工作人员口述 ④其他：请写明检查时证据采集方式；