

# 上海市物业管理行业协会

沪物协[2022]04号

---

## 关于开展 2022 年度上海市物业管理 优秀示范项目评审工作的通知

各工作委员会（专业委员会）、各物业服务企业：

为贯彻落实市委关于“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，推进物业服务规范化和标准化建设，发挥优秀示范项目示范引领作用，不断提高物业服务企业的服务质量和管理水平，推动本市物业行业高质量发展，现将 2022 年度本市物业管理优秀示范项目的申报、评审工作相关事项通知如下：

### 一、组织架构

上海市物业管理优秀示范项目评审工作由上海市物业管理行业协会秘书处负责，组织专家对所申报项目进行实地考评。

### 二、项目设置

上海市物业管理优秀示范项目包括居住物业和非居住物业两大类。居住物业优秀示范项目总量原则上按各区的居住物业项目总量的 1.5% 控制；非居物业项目总量原则上按各区的非居住物业项目总量的 3% 控制。

上海市物业管理优秀项目经理包括居住物业、非居住物业项

目经理。优秀项目经理名额的设定按物业总项目数的 5‰掌握。

上海市物业管理优秀服务能手包括客服接待、维修、保安、保洁、绿化养护等从业人员。优秀服务能手名额数的设定按物业总项目数的 7‰掌握。

### **三、申报条件**

凡申报市优秀示范项目的企业必须是协会诚信承诺以上等级的企业；申报项目必须已经在市物业协会综合能力星级测评数据库内。

#### **(一) 居住物业**

1、凡申报项目应是物业服务企业正在实施物业管理服务的项目，且物业管理服务合同签署单位与申报单位一致；

2、申报的项目建筑面积一般在 5 万平方米（含）以上。新建项目业主入住率不得低于 60%（含），并使用一年以上，且物业管理费收缴率达到 95%（含）以上。（注：2022 年因疫情原因，物业管理费收缴率申报标准为 90%（含）以上）

3、房屋维修资金筹集到位，无违规使用情况发生；

4、申报项目在申报之月的前一年内项目无失信记分、项目经理无失信记分、无责任事故、无有效投诉和媒体曝光事件；

5、申报项目物业管理服务须满 1 年以上（以物业管理服务全委合同签订日期为准）；

6、物业日常服务的综合管理、设备设施管理、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等 5 个内容齐全。

#### **(二) 非居住物业**

1、凡申报项目应是物业服务企业正在实施物业管理服务的

项目，且物业管理服务全委合同签署单位与申报单位一致；

2、规划红线内的单一整体建筑（包括医院、学校）建筑面积3万平方米（含）以上、其他多建筑园区类型项目的建筑面积在4万平方米（含）以上，业户入住使用率60%（含）以上，多业主产权的物业管理费收缴率在95%（含）以上。（注：2022年因疫情原因，物业管理费收缴率申报标准为90%（含）以上）

3、规划红线内的同一物业服务企业管理的多个项目按一个项目计算；

4、规划红线内未实施统一物业管理服务的，只接受总承包服务企业申报；

5、医院、学校类项目，符合申报条件的，按市物业协会教育卫生专业委员会制定的评审条件进行申报；

6、资产管理类项目，其物业管理服务合同内应有委托商业运营或参与运营的条款，建筑面积1万平方米（含）以上。按市物业协会资产管理专业委员会制定的评审条件进行申报；

7、历史保护建筑类项目（非居住类），且其地址在《上海市历史保护建筑名单》内，设备设施齐全且建筑面积在1万平方米（含）以上的，纳入非居住项目进行申报；

8、申报项目在申报之月的前一年内项目无诚信记分、项目经理无诚信记分、无责任事故、无有效投诉和媒体曝光事件；

9、申报项目物业管理服务须满1年以上（以物业管理服务全委合同签订日期为准）；

10、物业日常服务的综合管理、设备设施管理、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等5个内容齐全（医院、学校、涉密单

位规定的保安服务除外);

### **(三) 优秀项目经理**

1、具备一定的任职能力、担任现职二年以上，服务规范、热情周到、沟通有效、用户满意率高；

2、管理过建筑面积 5 万平方米（含）以上的住宅小区或建筑面积 3 万平方米（含）以上的非居住类等项目；

3、曾获得区级以上政府部门、行业协会授予的先进称号；

4、遵纪守法、廉洁自律、见义勇为、自身形象好，开拓创新、优质服务、业主满意率高，在各类竞赛考核中名列前茅，无扣分和不良记录的；

5、申报前一年内所管区域项目无失信记分、项目经理无失信记分、无责任事故、无有效投诉和媒体曝光事件；

6、物业管理费收缴率在 95%（含）以上。（注：2022 年因疫情原因，物业管理费收缴率申报标准为 90%（含）以上）

### **(四) 优秀服务能手**

1、在岗连续工作二年以上，学习刻苦、爱岗敬业、思想品德好；

2、工作认真、业务能力强、服务质量好，获得过公司以上先进个人荣誉称号。

## **四、考评标准**

1、根据《上海市物业管理示范项目考核标准》（见附件）对各申报项目进行分类考评检查，按检查得分排序和总项目控制额定比例和控制额定数进行末位淘汰。物业服务费低于 2.5 元/平方米的住宅项目，得分在 93 分以上；物业服务费等于或高于 2.5

元/平方米的住宅项目，得分在 96 分以上为优秀示范项目（居住物业）；其他非居住项目得分在 96 分以上为优秀示范项目（非居住物业）。其中纳入其他非居住项目的历史保护建筑项目总分 100 分，基本分析折算为 90 分、附加分为 10 分。

2、医院学校项目、资产管理项目按医院学校、资产管理考核标准，不设入围得分线，按额定总量控制，具体详见教育卫生专委会和资产管理专委会评审条件。

3、上海市物业管理优秀项目经理、优秀服务能手根据企业提供实际材料，综合区房管局、街道、居委会、业委会、服务对象等多方面的意见综合考评，获得最美物业人称号的优先推荐。已经获得上述称号的，仍可参评。

## 五、评审程序

上海市优秀示范项目评选工作按照企业自愿申报、各工作委员会（专业委员会）初审、项目区域内和网上公示、专家现场考评、市优评审委员会审核通过的程序进行。

## 六、申报流程

1、**企业申报（2022 年 4 月 1 日-4 月 30 日）**：各物业服务企业根据评选项目的条件和达标情况，在上海市物业管理行业协会官网（[www.shwy.org.cn](http://www.shwy.org.cn)）—服务平台登录后进行申报，并打印《申报表》加盖企业公章后和项目书面申报材料交到各项目所属的区工作委员会；医院学校项目、资产管理类项目分别交到教育卫生专委会和资产管理专委会（各区工委、专委会联系人详见附件 2）。

**2、各区工作委员会（专业委员会）初审（2022年5月5日-6月30日）：**各区工作委员会（专业委员会）根据企业上报的申报材料进行书面审核，并从市物业协会专家库抽取专家，拟写初审方案并报协会秘书处审核后进行现场初审，检查结果征询区物业管理行政主管部门的意见后，将初审合格的项目和个人名单按控制额定比例各增加30%名额后，排名报市协会统一安排现场检查；医院学校、资产管理类项目由教育卫生专委会、资产管理专委会根据对应评审条件进行初审后，将初审合格的项目按控制额定数增加30%后，排名报市协会统一安排现场检查。

**3、专家现场考评及公示（2022年7月1日-9月30日）：**在各区工作委员会（专业委员会）初审合格的基础上，确定进入专家组考评的项目名单。按不同的项目和类型确定专家组名单，按标准和要求通过相对应形式进行分类现场考评。考评结果在市物业协会网上进行公示。

## **六、上海市优秀示范项目的有效期限**

1、上海市物业管理优秀示范项目有效期为2年，到期重新申报。

2、上海市物业管理优秀项目经理及优秀服务能手称号有效期为2年。

## **七、考评纪律**

上海市物业管理行业协会拟成立专家考评组，对专家检查的优秀示范项目进行抽检。抽检过程中遇到专家检查结果严重失实的，协会将对涉及的专家纳入专家委员会诚信考核，进行纪律处罚。

联系人：苗琳琳、王洁

联系电话：64375790、64376906

附件：1、各区名额分配表

2、各工作委员会（专业委员会）联系表

3、《上海市物业管理优秀示范项目考核标准》

上海市物业管理行业协会  
二〇二二年二月二十五日



---

上海市物业管理行业协会办公室

2022年2月25日印发

(共印10份)

附件 1:

2022年各区市优项目、经理、能手名额分配表

序	所属工委	小区总数 (新)	住宅总量 (1.5%)	非居总量 (拟)	优秀经理	优秀能手
1	宝山	840	13	6	8	10
2	崇明	168	3	3	3	5
3	长宁	781	12	4	5	8
4	奉贤	472	7	8	4	6
5	虹口	725	11	3	5	8
6	黄浦	631	9	16	8	10
7	静安	282	4	4	5	8
8	嘉定	664	10	6	4	6
9	金山	252	4	1	3	5
10	闵行	1097	18	12	8	12
11	浦东	2824	42	47	12	17
12	普陀	677	10	4	6	9
13	青浦	448	7	3	5	8
14	松江	726	12	3	5	8
15	徐汇	993	15	18	6	9
16	杨浦	916	14	12	5	8
17	闸北	519	8	7	5	8
18	临港新片区	51	2	3	1	1
19	资产			20	1	2
20	医院学校			20	1	2
21	合计	13066	200	200	100	150

## 附件 2:

上海市物业管理行业协会工作委员会（专业委员会）联系表				
序	工委（专委）名称	联系地址	联系人	联系电话
1	第一工作委员会（宝山）	沪太路1128号双鸿大厦7楼	任欣	13918705466
2	第二工作委员会（崇明）	乔松路770号	王祖良	13621831983
3	第三工作委员会（长宁）	天山路600弄思创大厦4B室	唐晨杰	13818196362
4	第四工作委员会（奉贤）	奉贤区南桥镇育秀东路9号	尤一敏	18701837523
5	第五工作委员会（虹口）	南浔路260号	朱文燕	13816580518
6	第六工作委员会（黄浦）	复兴中路369号大同商务楼15楼	史燎原	13003251002
7	第七工作委员会（静安）	武定路1140号	李红琴	13817116033
8	第八工作委员会（嘉定）	嘉定区南大街288号3楼	王平	13917115889
9	第九工作委员会（金山）	金山石化二村277号	王志萍	13916122388
10	第十一工作委员会（闵行）	水清路189号302室	姜珺蓉	13901938620
11	第十三工作委员会（浦东）	金海路1000号16号楼502A	龚燕青	13641996913
12	第十四工作委员会（普陀）	中山北路2927号407室	葛亮	13003275613
13	第十五工作委员会（青浦）	漕盈路2500号609室	宋晓英	15618883006
14	第十六工作委员会（松江）	中山中路38号1号楼403室	沈洁琴	13501614550
15	第十七工作委员会（徐汇）	徐汇区上中路466号1号楼308室	姚艺	13818508872
16	第十八工作委员会（杨浦）	松花江路345号	张娟	13901769866
17	第十九工作委员会（闸北）	静安区江场三路109号408室	唐新风	13901607139
18	临港新片区工作委员会	浦东新区环湖西二路960号	郭焯	13918441805
19	资产专业委员会	徐汇区复兴中路1333弄7号	顾剑雍	13918008832
20	教育卫生专业委员会	徐汇区复兴中路1333弄7号	顾剑雍	13918008832

附件 3:

## 上海市物业管理示范项目（居住物业）考核标准 (2022 年)

序号	考核内容	规定 分值	评分标准
一	<b>基础管理</b>	25	
	<b>(一) 物业基础资料</b> 1、 物业清单 2、 竣工图纸资料 3、 竣工验收资料 4、 相关技术文件 5、 物业产权资料 6、 设施设备安装、使用和维修保养技术资料 7、 各单项工程竣工验收证明材料 8、 业主基本信息资料 9、 历次交接资料	1	缺一项扣 0.2
	<b>(二) 承接查验手续完备</b> 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
	<b>(三) 物业服务合同规范</b> 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
	<b>(四) 由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务</b> 1、 物业服务企业统一社会信用代码证（复印件）	3	第 1、2 项不符合各扣 0.5 分，第 3 项

<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>		不符合扣 1 分
<p><b>(五) 专项维修资金的使用和公共收益的使用与归帐</b></p> <p>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</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、维修资金使用过程无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为</p> <p>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</p> <p>5、维修资金使用情况至少每半年一次向业主公布</p>	1	一项不符合扣 0.2 分
<p><b>(六) 配合业主大会工作</b></p> <p>1、业主大会成立的相关资料齐全</p> <p>2、与业主委员会工作联系记录完整</p> <p>3、对业主委员会有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈</p>	1	未建立业主大会制度的扣 0.5 分；已建立业主大会制度的，一项不符合扣 0.3 分；未成立业主大会的本项不予扣分
<p><b>(七) 突发事件的应急预案</b></p> <p>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</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、应急广播系统处于良好状态，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 0.5 分
<p><b>(八) 创建物业管理示范项目规划和实施方案完备</b></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向全体业主公示，并征得多数业主同意</p>	1	一项不符合扣 0.5 分
<p><b>(九) 物业项目管理制度完善</b></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>	2	缺一项扣 0.2 分

<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、水、电、煤等公共事业单位对口制度</p>		
<p><b>(十) 服务人员从业要求</b></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、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><b>(十一) 信息化手段应用</b></p> <p>1、配备计算机、传真机等办公设备</p> <p>2、对客户信息、收费、房屋、设施设备、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</p> <p>4、采用上海物业 APP 平台进行管理服务</p>	1	一项不符合扣 0.3 分；采用第 4 款的加 0.5 分
<p><b>(十二) 档案管理</b></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，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><b>(十三) 客户服务管理</b></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、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><b>(十四) 业主满意率</b></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、每年开展第三方满意率调查至少一次，调查覆盖了不低于 90%。回收率达到 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</p>	2	一项不符合扣 0.4 分； 符合第 6 款的加分 0.5 分
二	<b>建筑物管理</b>	<b>12</b>	
	<p><b>(一) 标识管理</b></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、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><b>(二) 共用部位管理</b></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>	3	发现一处不符合扣 0.5 分

	6、屋面出入有监管措施并有记录		
	<b>(三) 建筑物外观管理</b> 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
	<b>(四) 共用部位附加设施管理</b> 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要求和业主公约，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	2	发现一处不符合扣0.2分
	<b>(五) 装饰装修管理</b> 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	<b>共用设施设备管理</b>	<b>23</b>	
	<b>(一) 基本要求</b> 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	4	一项不符合扣0.5分

<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>		
<p><b>(二) 共用管线、管道管理</b></p> <p>1、无临时管线</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><b>(三) 设备机房管理</b></p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>4、设施设备管线标志清晰</p> <p>5、设备机房整洁、无杂物堆放</p> <p>6、设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>10、未发生过重大管理责任事故</p>	2	发现一处不符合扣 0.2 分
<p><b>(四) 强电系统管理</b></p> <p>1、供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整</p> <p>2、停、送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度</p> <p>3、安全警示牌配置齐全</p> <p>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</p> <p>5、后备电源设备定期检测，符合应急使用要求</p>	2	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
<p><b>(五) 弱电系统管理</b></p> <p>1、中控室实行 24 小时值班制度，监控设备显示时间准确</p> <p>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</p>	2	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分

<p>故障和突发事件，及时处理并作好记录</p> <p>3、监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查</p> <p>4、系统设备运行正常，日常巡视检查、维修保养记录完整，现场测试符合要求</p>		
<p><b>(六) 消防系统管理</b></p> <p>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</p> <p>2、消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常</p> <p>3、消火栓、消防自动喷淋灭火系统能够正常启用</p> <p>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、维修保养记录完整</p> <p>5、温管、烟管、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、维修保养记录完整</p> <p>6、疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门应齐全完好</p> <p>7、消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用</p> <p>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>	3	<p>一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分</p>
<p><b>(七) 电梯系统管理</b></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、维修保养记录完整</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分钟内到达现场</p>	2	<p>一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分</p>
<p><b>(八) 给排水系统管理</b></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、维修保养记录完整</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>	3	<p>一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分</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>		
	<p><b>(九) 避雷系统管理</b></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><b>(十) 节能降耗计划与措施</b></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</p>	2	一项不符合扣 0.5 分
<b>四</b>	<b>秩序维护、消防及停车场管理</b>	<b>12</b>	
	<p><b>(一) 秩序维护管理</b></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、安全监控室实行 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、安全监控系统、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><b>(二) 消防管理</b></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、维修保养、检测并记录</p> <p>3、消防中控室实行 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

	<b>(三) 停车场管理</b> 1、设有停车场(库)、库车位平面图 2、公示停车场(库)管理规定、停车收费标准 3、停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范 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 5、临时车辆出入登记及时, 记录完整 6、机动、非机动车辆停放有序 7、停车场(库)定期巡视检查, 记录完整 8、车辆进出道闸设施运行正常 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 10、疏导交通堵塞, 发生交通事故应协助处理	4	一项不符合扣 0.5 分, 发现一处不符合扣 0.2 分
五	<b>环境卫生管理</b> 1、明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准 2、垃圾分类管理, 日产日清, 垃圾房无异味 3、保洁工具、设施设备台账、实施动态管理 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、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	12	一项不符合扣 1 分, 发现一处不符合扣 0.1 分
六	<b>绿化管理</b> 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	8	一项不符合扣 1 分, 发现一处不符合扣 0.1 分
七	<b>精神文明建设</b>	3	

	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	3	一项不符合扣 0.5 分
八	<b>管理效益与创新</b>	5	
	1、物业服务费收缴情况良好，收缴率达 98% 以上（老旧小区收缴率 90% 以上）（2020 年因疫情原因收缴率应达 95% 以上、老旧小区 90% 以上） 2、项目两个年度或以上持续盈利 3、提供项目审计报告，两个年度盈利达到 5% 以上（老旧小区 3% 以上） 4、提供适合业主需求的特约服务项目 5、管理服务创新有计划、措施和效果 6、物业服务费已经完成调价的	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 6 款的加 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 （2022 年）

序号	考核内容	规定分值	评分标准
一	<b>基础管理</b>	25	
	<b>（一）物业基础资料</b> 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、租户基本信息资料 9、历次交接清单资料	1	缺一项扣 0.2；最多扣 1 分
	<b>（二）承接查验手续完备</b> 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；最多扣 1 分
	<b>（三）物业服务合同规范</b> 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 2、物业服务合同条款应符合相关要求规范	2	未签订合同扣2分，合同不规范扣0.5分

<p><b>(四) 由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务</b></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，外包单位具有相关资质，有完善的供应商选择制度，并有完善的监管措施，考核监督记录完整有效；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><b>(五) 维修资金使用管理</b></p> <p>1、维修资金使用计划，按规定提交业主/业委会/管理委员会等审定后实施</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><b>(六) 建立业主联系制度</b></p> <p>1、业主档案资料齐全</p> <p>2、与业主工作联系记录完整</p> <p>3、对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈</p>	1	一项不符合扣 0.3 分
<p><b>(七) 突发事件的应急预案</b></p> <p>1、应制定消防、电梯、给排水、供配电、弱电及中央空调等公用设施设备事故的应急预案，定期培训，制定应急预案演练计划，实施演练，确保演练有效，并有完整记录。</p> <p>2、应制定自然灾害、公共卫生、卫生防疫、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、应急广播系统处于良好状态，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 0.5 分
<p><b>(八) 创建物业管理示范项目规划和实施方案完备</b></p> <p>1、制定具体的创建规划和实施方案，方案中需包括投入资金来源及各项预算</p> <p>2、创建规划和实施方案经业主/业委会（管委会）和上级部门同意</p>	1	一项不符合扣 0.5 分
<p><b>(九) 物业项目管理制度完善</b></p> <p>1、行政管理制度</p> <p>2、档案管理制度</p>	2	缺一项扣 0.2 分

<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养护管理制度</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、园林绿化管理制度</p> <p>14、节能环保管理制度</p> <p>15、水、电、燃气等公共事业单位对口制度、</p>		
<p><b>(十) 服务人员从业要求</b></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、特种设备管理员、消防管理员等</p> <p>3、专业岗位操作人员持有专业岗位证书，包括消防设施操作员、保安员证、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>	3	第 1 项不符合扣 1 分，其它每项不符合扣0.5分
<p><b>(十一) 信息化手段应用</b></p> <p>1、使用计算机网络、物联网、APP 等手段进行管理服务</p> <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>	1	一项不符合扣0.5分
<p><b>(十二) 档案管理</b></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>	1	一项不符合扣0.2分

	5、房屋产权清册清晰准确		
	<p><b>(十三) 客户服务管理</b></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、客户咨询答复率100%</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%，一次维修合格率达到99%以上。</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><b>(十四) 业主满意率</b></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、单一业主、涉密单位查业主满意意见。</p>	2	一项不符合扣0.5分
二	<b>建筑物管理</b>	11	
	<p><b>(一) 标识管理</b></p> <p>1、管理区域主出入口设有平面示意图或客户楼室分布（大堂）、紧急处置及联系方式等，各类标识设置规范、齐全、完好</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>	4	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分

<p><b>(二) 共用部位管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、合理规划，无违章搭建现象</li> <li>2、使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象</li> <li>3、定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录</li> <li>4、屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和乱堆放现象</li> <li>5、屋面无渗漏，雨水管口无堵塞</li> <li>6、屋面出入有监管措施并有记录</li> </ol>	1	发现一处不符合扣0.5分
<p><b>(三) 建筑物外观管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、外墙清洗按合同和计划组织实施并记录</li> <li>2、房屋外观完好、整洁,无渗水现象</li> <li>3、房屋外墙是建材贴面的，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</li> <li>4、房屋外部无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象</li> <li>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</li> </ol>	2	发现一处不符合扣0.2分
<p><b>(四) 共用部位附加设施管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>5、室外附加设施安装牢固，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患</li> <li>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</li> </ol>	2	发现一处不符合扣0.2分
<p><b>(五) 装饰装修管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4、装修现场具有消防及安全防范措施</li> <li>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</li> <li>6、监督装修垃圾定点堆放，定时清运</li> <li>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</li> </ol>	2	一项不符合扣0.2分

	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		
三	<b>共用设施设备管理</b>	<b>37</b>	
	<p><b>(一) 基本要求</b></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理</p>	5	一项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.3分
	<p><b>(二) 共用管线、管道管理</b></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><b>(三) 设备机房管理</b></p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>4、设施设备管线标志清晰</p> <p>5、设备机房整洁、无杂物堆放</p> <p>6、设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀</p> <p>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</p>	2	发现一处不符合扣0.2 分

<p>施</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>10、未发生过重大管理责任事故</p>		
<p><b>（四）设备备品、备件的库房管理有序</b></p> <p>1、建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程</p> <p>2、根据配件的存放要求进行分类存放，并定期检查</p> <p>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</p> <p>4、建立重要备品、备件的报废管理制度并有相应记录</p>	2	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣0.2分
<p><b>（五）强电系统管理</b></p> <p>1、供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整</p> <p>2、停、送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度</p> <p>3、安全警示牌配置齐全</p> <p>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</p> <p>5、后备电源设备定期检测，符合应急使用要求</p>	2	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣0.2分
<p><b>（六）弱电系统管理</b></p> <p>1、中控室实行 24 小时值班制度，监控设备显示时间准确</p> <p>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</p> <p>3、监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查</p> <p>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</p>	2	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣0.2分
<p><b>（七）消防系统管理</b></p> <p>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</p> <p>2、消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常</p> <p>3、消火栓、自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用</p> <p>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、确保完好有效，维修养护记录完整</p> <p>5、温管、烟管、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、确保完好有效，</p>	5	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.5分

<p>维修养护记录完整</p> <p>6、疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门（闭门器）应齐全完好</p> <p>7、消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用</p> <p>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>		
<p><b>（八）电梯系统管理</b></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，轿厢内报警装置、对讲系统工作正常</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，乘客被困报警后，应立刻启动应急预案5分钟内通知维保单位，维修人员应在30分钟内到场完成解困</p>	4	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
<p><b>（九）给排水系统管理</b></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><b>（十）空调、通风系统管理</b></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>	4	第4、5项不符合各扣1分，其余一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2

	<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，并有完整记录</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>		分；最多扣 4分
	<p><b>(十一) 避雷系统管理</b></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><b>(十二) 节能降耗计划与措施</b></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> <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>	5	一项不符合扣 1 分
<b>四</b>	<b>秩序维护、消防及停车场管理</b>	<b>15</b>	
	<p><b>(一) 秩序维护管理</b></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</p>	6	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.2 分

	<p>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>		
	<p><b>(二) 消防管理</b></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、维修保养、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，消防安全重点部位，应设置明显防火标志，实施严格管理，不得占用和堆放杂物</p> <p>5、按规定开展防火巡查、检查，发现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>7、动火作业手续齐全，现场开工确认、监管和清场工作记录齐全</p>	6	<p>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 4 分</p>
	<p><b>(三) 停车场管理</b></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，维修保养，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>	3	<p>一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分</p>
五	<b>环境卫生管理</b>	4	
	1、明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准	4	一项不符合扣 1 分

	<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、公共部位无残留废弃物、烟蒂等</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，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识，且有投放位置点位图</p> <p>9、对物业管理区域内公共环境定期进行卫生消毒，有计划，有措施，有记录</p>		
六	<b>绿化管理</b>	4	
	<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>	4	一项不符合扣0.5分
七	<b>精神文明建设</b>	2	
	<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> <p>4、活动有记录，照片或影像齐全</p>	2	一项不符合扣 1 分
八	<b>管理效益与创新</b>	2	
	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	收缴率每降低1个

<ul style="list-style-type: none"> <li>2、项目两个年度或以上持续盈利</li> <li>3、酬金制项目需提供审计报告</li> <li>4、两个年度盈利达到 8%以上</li> <li>5、提供适合业主需求的特约服务项目</li> <li>6、管理服务创新有计划、措施和效果</li> <li>7、设定完善的年度培训计划并系统地开展实施，有台账、有记录。</li> <li>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</li> </ul>	<p>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</p>
--	--

## 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	考核内容	规定分值	评分标准
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，保护方案，档案管理制度健全，并进行有效管理，档案内容及方案与实际相符	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0
	人员培训流程完备、持证上岗。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	针对所管理的历史保护建筑，制定相关的应急预案，可操作、有培训、有演练。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
十	根据《保护技术规定》建立保护台账，并对“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、或发现有损害、擅自改动“保护部位”的，应当及时制止，及时以书面形式报告业主，组织维护或修缮，并留有影像资料。（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
	做好外来作业和施工管理，制定相应规范，及时做好执行情况记录。	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0
	充分了解历史保护建筑的修缮、保护的制度、规定、报批流程。涉及“保护部位”的修缮和改动，应及时指导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
	应用先进技术手段进行历史保护建筑的项目管理	1	符合 1.0，基本符合 0.5，不符合 0

## 上海市物业管理示范项目（学校类）考核标准

（2022 年）

序号	考核内容	规定 分值	评分标准
一	<b>基础管理</b>	<b>26</b>	
	<p><b>（一）物业基础资料</b></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、物业产权资料或使用证明</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、楼宇各单位使用人档案基本信息资料</p> <p>8、历次交接清单资料</p> <p>9、房屋设施台账资料</p>	<b>2</b>	缺一项扣 0.3；最多扣 2 分
	<p><b>（二）承接查验手续完备</b></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>	<b>2</b>	缺一项扣 0.2，最多扣 1 分
	<p><b>（三）物业服务合同规范</b></p> <p>1、物业服务企业须与业主签订物业服务合同</p> <p>2、物业服务合同条款应符合相关要求规范</p>	<b>2</b>	未签订合同扣 2 分，合同不规范扣 0.5 分
	<p><b>（四）由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务</b></p> <p>1、物业服务企业营业执照（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>	<b>3</b>	第 1、2 项不符合各扣 0.5 分，第 3 项不符合扣 1 分
	<p><b>（五）建立业主联系制度</b></p>	<b>1</b>	一项不符合扣 0.3

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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		分
	<b>(六) 突发事件的应急预案</b> 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 4、应制定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，定期演练、实操，并有相应记录	3	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
	<b>(七) 创建物业管理示范项目规划和实施方案完备</b> 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
	<b>(八) 物业项目管理制度完善</b> 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、公共事业单位对口制度	2	缺一项扣 0.2 分
	<b>(九) 服务人员从业要求</b>	2	第 1 项不符合扣 1

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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		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
	<b>(十) 信息化手段应用</b> 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 4、建立信息化制度，运用信息化平台，实现智慧校园，提升下现场服务质量并留有记录	2	一项不符合扣0.5分
	<b>(十一) 档案管理</b> 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 2、档案分类规范，有目录查阅方便 3、档案使用登记手续完备 4、档案存放环境规范有序 5、房屋产权清册/使用权证明清晰准确	1	一项不符合扣0.2分
	<b>(十二) 客户服务管理</b> 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、合同外特约服务（如有）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 2、24小时受理客户诉求并记录 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 4、维修响应及时率100% 5、定期对物业管理整体运作情况进行汇总，形成书面报告 6、对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面	3	一项不符合扣0.5分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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><b>(十三) 业主满意率</b></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，查业主方满意意见</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>	2	一项不符合扣0.5分
二	<b>建筑物管理</b>	9	
	<p><b>(一) 标识管理</b></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><b>(二) 共用部位管理</b></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><b>(三) 建筑物外观管理</b></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> <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测、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>	2	发现一处不符合扣0.2分
	<b>(四) 共用部位附加设施管理</b>	2	发现一处不符合

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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、外廊等应符合建筑设计要求和业主方相关要求，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		扣 0.2 分
	<b>（五）装饰装修管理</b> 1、签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议 2、按业主方相关规定，办理装饰装修人员登记 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	1	一项不符合扣 0.2 分
三	<b>共用设施设备管理</b>	30	
	<b>（一）基本要求</b> 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	一项不符合扣 0.5 分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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		
	<b>(二) 共用管线、管道管理</b> 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） 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	2	发现一处不符合扣0.2分
	<b>(三) 设备机房管理</b> 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
	<b>(四) 设备备品、备件的库房管理有序</b> 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	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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		
	<b>（五）强电系统管理</b> 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
	<b>（六）弱电系统管理</b> 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，及时处理并作好记录 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
	<b>（七）消防系统管理</b> 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

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	<p><b>(八) 电梯系统管理</b></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><b>(九) 给排水系统管理</b></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，至少每半年清洗一次，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><b>(十) 空调、通风系统管理</b></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</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

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	毒，符合卫生要求 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		
	<b>(十一) 避雷系统管理</b> 1、备有避雷设施位置平面图 2、避雷设施定期检查、维护、检测，接地电阻测试记录完整，应留有避雷检测报告，报告内如有不合格项应书面报告业主	1	一项不符合扣0.5分
	<b>(十二) 节能降耗计划与措施</b> 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 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 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20摄氏度。 4、有公共照明启闭时间表，非主通道使用节能灯具 5、有大能耗设备节能措施 (1) 空调各管道与媒水泵体保温到位无裸露，无滴漏现象； (2) 空调系统过滤网和各Y型过滤器有定期清洗记录； (3) 空调蒸发器、冷凝器（水冷式或风冷式）有清洁保养记录； (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； (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）。	3	一项不符合扣1分
四	<b>秩序维护、消防及停车场管理</b>	15	
	<b>(一) 秩序维护管理</b> 1、编制秩序维护岗位分布图，服务人员应持有保安员上岗证 2、具有管理区域重点部位点位图及防范措施 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 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	5	一项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.2分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	5、具有针对性的秩序维护巡逻路线 6、监控系统、门禁系统正常运行 7、协助或独立处理管理区域内的应急性事件 8、校园安全防范工作有相关记录，包括时间、地点、人员、事件、结果等要求 9、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 10、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		
	<b>(二) 消防管理</b> 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 2、消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维护保养、检测并记录 3、消防中控室实行双人24小时值班，值班记录完整，值班人员应持有双证（保安员上岗证、建（构）筑物消防员证） 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 5、消防安全隐患及时整改 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 7、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	5	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
	<b>(三) 停车场管理</b> 1、设有停车场（库）、库车位平面图 2、公示停车场（库）管理规定、停车收费标准 3、停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范 4、对于进出校区的车辆有进出记录和慢行提示灯管理制度 5、固定车辆按业主方相关规定进出，进出记录完整 6、临时车辆出入登记及时，记录完整	5	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	7、机动、非机动车辆停放有序 8、停车场（库）定期巡视检查，记录完整 9、车辆进出道闸设施运行正常 10、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 11、疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理		
五	环境卫生	10	
	1、明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准 2、设置分类垃圾箱、分类短驳，日产日清，垃圾房无异味 3、保洁工具、设施设备台账、实施动态管理 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 7、房屋共用部位及共用设施设备保持清洁 8、及时清理共用场地、道路的积雪、积水 9、防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录 10、防疫工作常态化，定时消毒并留有相应记录	10	一项不符合扣 1 分
六	绿化管理	4	

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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	<b>学生公寓管理</b>	2	
	1、对照6T标准进行管理服务，并获得相关荣誉证书	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分
八	<b>精神文明建设</b>	2	
	1、采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐校园建设 2、每年开展2次以上文化、公益等有利于精神文明建设的活动 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	2	一项不符合扣1分
九	<b>管理效益与创新</b>	2	
	1、物业服务费收缴情况良好 2、项目两个年度或以上持续盈利，盈利达到8%以上 3、酬金制项目需提供审计报告 4、提供适合业主需求的特约服务项目 5、管理服务创新有计划、措施和效果	2	一项不符合扣1分，符合第6-8款的每款加0.5分

序号	考核内容	规定 分值	评分标准
	<p>6、设定完善的年度培训计划并系统地开展实施。</p> <p>7、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</p> <p>8、获得最美物业团队和最美物业人称号的</p>		

## 上海市物业管理示范项目（医院类）考核标准

（2022 年）

序号	考核内容	规定分值	评分标准
一	<b>基础管理</b>	<b>23</b>	
	<b>（一）物业基础资料</b> 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、设施设备安装、使用和维修保养技术资料 5、各单项工程竣工验收证明材料 6、历次交接清单资料	1	缺一项扣 0.2；最多扣 1 分
	<b>（二）承接查验手续完备</b> 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、物业保修相关资料 5、承接查验的其它有关文件	2	缺一项扣 0.2，最多扣 1 分
	<b>（三）物业服务合同规范</b> 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 2、物业服务合同条款应符合相关要求规范	2	未签订合同扣 2 分，合同不规范扣 0.5 分
	<b>（四）由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务</b> 1、物业服务企业营业执照（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
	<b>（五）建立业主联系制度</b> 1、业主档案资料齐全	1	一项不符合扣 0.3 分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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		
	<b>(六) 突发事件的应急预案</b> 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
	<b>(七) 创建物业管理示范项目规划和实施方案完备</b> 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
	<b>(八) 物业项目管理制度完善</b> 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
	<b>(九) 服务人员从业要求</b> 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	2	第 1 项不符合扣 1 分，其它每项不符合扣 0.3 分；过期管理人员未持

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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		证的不予 扣分
	<b>(十) 信息化手段应用</b> 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
	<b>(十一) 档案管理</b> 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 2、档案分类规范，有目录查阅方便 3、档案使用登记手续完备 4、档案存放环境规范有序 5、房屋产权清册清晰准确	1	一项不符合扣 0.2 分
	<b>(十二) 客户服务管理</b> 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 2、24小时受理客户诉求并记录 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 4、维修响应及时率100% 5、定期对物业管理整体运作情况进行汇总，形成书面报告 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	3	一项不符合扣 0.5 分
	<b>(十三) 业主满意率</b> 1、满意率调查方案具有针对性 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	2	一项不符合扣 0.5 分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	议及时整改，满意率达95%以上，查业主方满意意见 3、满意率调查内容应涵盖物业服务合同的约定 4、满意率调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈		
二	<b>建筑物管理</b>	<b>8</b>	
	<b>（一）标识管理</b> 1、管理区域主出入口设有平面示意图 2、涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识 3、建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰 4、设有消防、安全疏散标识、环境提示标识、警示标识 5、公共区域内各显著位置设有禁烟标识	<b>2</b>	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
	<b>（二）共用部位管理</b> 1、合理规划，无违章搭建现象 2、使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象 3、定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录 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记录	<b>2</b>	发现一处不符合扣 0.5 分
	<b>（三）建筑物外观管理</b> 1、外墙清洗按合同和计划组织实施并记录 2、房屋外观完好、整洁,无渗水现象 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 4、房屋外部无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象 5、玻璃幕墙管理有定期检测、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	<b>2</b>	发现一处不符合扣 0.2 分
	<b>（四）共用部位附加设施管理</b> 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	<b>2</b>	发现一处不符合扣 0.2 分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	行并有记录 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 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		
三	<b>共用设施设备管理</b>	<b>30</b>	
	<b>（一）基本要求</b> 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	<b>4</b>	一项不符合扣 0.5 分
	<b>（二）共用管线、管道管理</b> 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） 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	<b>2</b>	发现一处不符合扣 0.2 分
	<b>（三）设备机房管理</b> 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	<b>2</b>	发现一处不符合扣 0.2 分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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		
	<b>（四）设备备品、备件的库房管理有序</b> 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
	<b>（五）强电系统管理</b> 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
	<b>（六）弱电系统管理</b> 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
	<b>（七）消防系统管理</b>	3	一项不符合扣 0.5

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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		分，发现一处不符合扣 0.2 分
	<b>（八）电梯系统管理</b> 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 2、对电梯维保单位的作业实施监督管理 3、电梯巡视检查、维修养护记录完整 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 5、电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置 6、电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常 7、电梯按物业服务合同的约定时间运行 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	2	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
	<b>（九）给排水系统管理</b> 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 2、给排水系统设备完好、运行正常 3、设备巡视检查、维修养护记录完整	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

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	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 5、生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整 6、水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰 7、设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染 8、通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象		
	<b>（十）空调、通风系统管理</b> 1、空调系统运行正常，噪音不超标，无跑、冒、滴、漏现象 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 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 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 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	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
	<b>（十一）避雷系统管理</b> 1、备有避雷设施位置平面图 2、避雷设施定期检查、维护、检测，接地电阻测试记录完整	1	一项不符合扣0.5分
	<b>（十二）节能降耗计划与措施</b> 1、制订具体的节能计划、目标与措施；制定并落实有效的错峰措施 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 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20摄氏度。 4、有公共照明启闭时间表，非主通道使用节能灯具 5、有大能耗设备节能措施 （1）空调各管道与媒水泵体保温到位无裸露，无滴漏现象； （2）空调系统过滤网和各Y型过滤器有定期清洗记录； （3）空调蒸发器、冷凝器（水冷式或风冷式）有清洁保养记录；	4	一项不符合扣1分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	<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	<b>秩序维护、消防及停车场管理</b>	12	
	<p><b>(一) 秩序维护管理</b></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><b>(二) 消防管理</b></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、维修保养、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><b>(三) 停车场管理</b></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</p>	4	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分

序号	考核内容	规定分值	评分标准
	录完整 5、临时车辆出入登记及时，记录完整 6、机动、非机动车辆停放有序 7、停车场（库）定期巡视检查，记录完整 8、车辆进出道闸设施运行正常 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 10、疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理		
五	环境卫生	9	
	1、明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准 2、设置分类垃圾箱、分类短驳，日产日清，垃圾房无异味 3、保洁工具、设施设备台账、实施动态管理 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 7、房屋共用部位及共用设施设备保持清洁 8、及时清理共用场地、道路的积雪、积水 9、防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录	9	一项不符合扣 1 分
六	绿化管理	4	
	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

序号	考核内容	规定分值	评分标准
七	<b>精神文明建设</b>	2	
	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	2	一项不符合扣 1 分
八	<b>管理效益与创新</b>	2	
	1、项目两个年度或以上持续盈利 2、管理服务创新有计划、措施和效果 3、设定完善的年度培训计划并系统地开展实施。 4、物业项目的主要管理团队人员应持有：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 5、获得最美物业团队和最美物业人称号的	2	一项不符合扣 1 分，符合第 4-5 款的每款加 0.5 分
九	<b>医废管理</b>	6	
	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	<b>安全防护</b>	4	
	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

# 上海市物业管理示范项目（资产管理）考核标准 (2022年)

## 1. 入围资格

- 申报项目正式投入运营一个完整年度以上。
- 申报项目在申报月之前的一个年度内无安全责任事故和媒体曝光事件。
- 物业企业主导或参与资产管理方案的策划和运营。
- 项目要求：
  - ✓ 申报项目建筑面积量需 $>10000\text{ m}^2$ 。
  - ✓ 非居项目空置率 $<10\%$ 。（受新冠疫情影响的评审年度，评优期间现场考察空置率允许 $<30\%$ ）
- 长租公寓，可纳入预审范围。

## 2. 《评分表》组成及分值

- 《上海市物业管理示范项目考核标准（非居住）》（50分）
- 对目标规划、实施过程、成果经验、创新手段开放式阐述（50分）

## 上海市物业管理优秀示范项目（资产管理）考核细则（一）

评分项目	考评内容	考评标准	分值
物业管理基础	同“上海市物业管理示范项目（非居住物业）考核标准”	同“上海市物业管理示范项目（非居住物业）考核标准”	50
<b>资产管理案例提交：</b> （选择一项或者多项进行描述） 该案例可证明参选项目： 1. 管理团队运用资产管理的理念，从投资测算到实施资本改良，实现成本的降低或收益的提升 2. 挖掘更多可产生收益的空间面积 3. 通过创新，创造出可实现更高收益的产品 4. 其他显著提高净营业收入 NOI 的资产管理方案	<b>项目现状分析：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 管理团队介绍</li> <li>■ 项目运营现状分析</li> <li>■ 财务状况分析</li> </ul>	3000 字以内，陈述有依据。	10
	<b>资产管理方案的实施：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 明确业主目标</li> <li>■ 描述创新思路及实施步骤</li> </ul> 对项目资产管理的阶段性成果进行汇总阐述，并与改造前进行对比。 <b>抗风险策略：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 资产管理目标达成的监控及保障措施</li> <li>■ 突发事件应急预案及复苏策略</li> <li>■ 项目及租户的各类保险</li> </ul>	5000 字以内，思路清晰，资产改良有前后有对比分析。（关键指标：NOI 的增长率） 3000 字以内，成果可检验。	40

## 上海市物业管理优秀示范项目（资产管理）考核细则（二）

评分项目	考评内容	考评标准	考评结果	分值
			满足/不满足	
物业现状 (10分)	团队管理情况	物业管理团队拥有 CPM（国际注册资产管理师）	满足	3
	物业运营描述	物业通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 第三方认证	满足	1
		提交物业管理架构	满足	0.5
		提交物业运营管理制度/工作流程	满足	0.5
		提交运营费用占比分析	满足	1
		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 MARGIN 的值	满足	3
资产管理方案的实施 (40分)	明确业主目标	有明确的业主目标	满足	2
	制定物业资产管理方案描述及实施步骤	提交项目资产管理方案；	满足	4
		提交资产管理方案实施步骤及预期目标	满足	4
	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
		挖掘更多可产生收益的空间面积	满足	2
		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	提交物业本期模拟试算表 体现资产未来 5 年内 NOI MARGIN 的值	满足	10
		现场检查符合案例提交描述	满足	10
	抗风险策略	资产管理目标达成的监控及保障措施	满足	2
		突发事件应急预案及复苏策略	满足	1
		项目及租户的各类保险	满足	1

## 2022 年度资产管理评分细则模拟试算表

物业名称:		业主:			分析人:				
<--- 历史数据 --->				(总计)					
收入	2年前	1年前	当前年度	年增长率 %	第1年	第2年	第3年	第4年	第5年
潜在总收入 (GPI)				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
- 租约亏损				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
- 空置及欠租损失				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
= 租金净收入	\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
+ 杂项收入				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
+ 物业管理费收入				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
+ 其他报销				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
= 实际总收入 (EGI)	\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>营业费用</b>									
<i>公用事业费</i>									
供气				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
供电				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
供水				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
公用设施费合计	\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<i>维护费用</i>									
设施保障维保				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
房屋本体维保				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
环境清洁				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
绿化养护				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
秩序维护				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
材料采购				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
检测费用				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
其他				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
维护费合计	\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<i>行政费用</i>									
薪酬福利				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
管理费用				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
办公用品				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
通讯费				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
市场营销				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
行政费用合计	\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<i>固定费用</i>									
保险				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
不动产税				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
其他				0.00%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
固定费用合计	\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
- 营业费用合计	\$0	\$0	\$0		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>= 净营业收入 (NOI)</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>		<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>
<b>NOI MARGIN</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!