

# T/HZAS

团 体 标 准

T/HZAS XXXX—XXXX

## 非居住物业管理服务规范

Specification for nonresidential property management and service

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

杭州市标准化学会 发布



# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
4.1 资格与合同 .....	2
4.2 承接查验 .....	2
4.3 退出管理 .....	2
4.4 管理制度与档案 .....	2
4.5 人员管理 .....	2
4.6 信息化管理 .....	3
4.7 服务公开与财务管理 .....	3
4.8 服务保障 .....	3
5 服务内容与要求 .....	4
5.1 共用部位维护管理 .....	4
5.2 共用设施设备维护管理 .....	4
5.3 公共秩序维护 .....	8
5.4 环境卫生管理 .....	8
5.5 绿化养护管理 .....	9
5.6 客户服务 .....	9
5.7 装修管理 .....	10
5.8 社区文化与精神文明建设 .....	10
5.9 室内空气质量管理 .....	10
5.10 安全生产与灾害预防 .....	10
5.11 餐饮服务 .....	11
5.12 智慧节能与绿色管理 .....	11
6 评价与改进 .....	12
6.1 评价主体 .....	12
6.2 评价组织、频次与方式 .....	12
6.3 评价内容与标准 .....	12
6.4 评价结果应用与改进 .....	13
附录 A（资料性） 非居住物业管理服务评价表 .....	14

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由杭州市拱墅区物业管理协会提出。

本文件由杭州市标准化学会归口。

本文件起草单位：杭州市拱墅区物业管理协会

本文件主要起草人：

# 非居住物业管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了非居住物业管理服务的基本要求、服务内容与要求、评价与改进等内容。  
本文件适用于非居住物业管理服务活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 7588.1 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电梯  
GB 8978 污水综合排放标准  
GB 16297 大气污染物综合排放标准  
GB 22337 社会生活环境噪声排放标准  
GB 25201 建筑消防设施的维护管理  
GB/T 31989 高压电力用户用电安全  
GB 50014 室外排水设计规范  
GB 50016 建筑设计防火规范（2018年版）  
GB/T 50034 建筑照明设计标准  
GB 50052 供配电系统设计规范  
GB 50116 火灾自动报警系统设计规范  
GB 50314 智能建筑设计标准  
GB 51251 建筑防烟排烟系统技术标准  
GB 55024 建筑电气与智能化通用规范  
DL/T 596 电力设备预防性试验规程  
TSG08 特种设备使用管理规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**非居住物业** nonresidential property

除用于居住以外的已建成的并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

注：非居住物业特指办公楼、工业园区、商业综合体、文化体育场馆、交通枢纽等物业。

### 3.2

**物业服务企业** property service enterprise

依法设立，从事物业管理与服务活动的具有独立法人资格的企业。

[来源：GB/T 45700—2025，3.3.4，有修改]

### 3.3

**承接查验** property acceptance inspection

承接物业管理项目前，物业服务企业与业主（使用人）或建设单位按照规定和物业服务合同或前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备、物业费预收或拖欠情况以及相关资料等的检查和验收活动。

[来源：GB/T 45700—2025，6.2，有修改]

## 4 基本要求

#### 4.1 资格与合同

- 4.1.1 物业服务企业应具备独立法人资格，持有合法有效的营业执照，具备开展非居住物业管理服务的能力，遵守相关法律法规和行业规范，无重大违法违规经营记录。
- 4.1.2 建设/使用单位应与选聘的物业服务企业签订规范的物业服务合同，明确双方权利义务，并按照《杭州市物业管理条例》要求向所在区、县（市）物业主管部门备案。
- 4.1.3 物业服务企业应与物业使用人签订物业管理协议，作出书面界定和约束。

#### 4.2 承接查验

- 4.2.1 物业服务企业承接物业管理项目时，应制定承接查验方案，办理承接查验手续。
- 4.2.2 承接查验应收集下列资料：
  - a) 竣工总平面图，单体建筑、设备及地下管网竣工图；
  - b) 共用设施设备清单及相关安装、使用、维护保养技术资料；
  - c) 工程竣工验收证明、物业质量保修文件和使用说明文件；
  - d) 公共配套设施产权及收益归属清单；
  - e) 其他必要资料。
- 4.2.3 应对物业共用部位、共用设施设备及相关场地进行现场查验，核对接收相关资料并留存查验记录。
- 4.2.4 对查验中发现的问题，应建立问题台账，跟踪处理并销项，确保共用部位及设施设备完好可用。

#### 4.3 退出管理

- 4.3.1 物业服务企业退出物业管理项目时，应制定退出管理方案，办理退出交接手续。
- 4.3.2 退出管理应完成下列工作：
  - a) 移交完整的物业档案资料，包括承接查验资料、运行维护记录、业主（使用人）档案、财务账目等；
  - b) 移交共用设施设备，提供设施设备现状说明及后续维护建议；
  - c) 结清物业服务费、经营性收益、专项维修资金等财务款项，提供财务审计报告或收文明细；
  - d) 移交未完结事项清单，包括维修工程、投诉处理、合同纠纷等，并明确后续责任主体；
  - e) 配合新选聘物业服务企业或业主（使用人）完成现场交接，留存交接记录；
  - f) 法律法规规定或物业服务合同约定的其他事项。
- 4.3.3 对退出交接中发现的问题，应建立问题台账，明确整改责任及期限，确保交接工作顺利完成。
- 4.3.4 退出物业管理项目时，应按规定书面告知建设单位、业主（使用人）及物业主管部门、属地街道社区，明确退出时间、交接安排及后续事项。
- 4.3.5 应配合物业主管部门、属地街道社区的监督管理，无正当理由不应拒绝或拖延退出。

#### 4.4 管理制度与档案

- 4.4.1 应建立健全覆盖服务全过程的内部管理制度，包括但不限于岗位责任、服务流程、设施设备维护、安全管理、环境卫生、应急处置、档案管理、装修管理、充电桩管理等。相关制度、操作规程及应急预案流程图上墙公示。
- 4.4.2 管理制度应明确岗位职责、工作标准及操作流程，制定落实措施与考核办法，并留存考核记录。
- 4.4.3 应建立健全房屋、共用设施设备及业主（使用人）档案，内容齐全、分类成册、管理完善、查阅方便，使用登记手续完备。档案应包括：
  - a) 房屋及设施设备的基础资料（总平面图、管网图、设计安装图纸等）；
  - b) 分户档案及费用收缴记录；
  - c) 设施设备巡检、保养、维修记录；
  - d) 历次交接记录。
- 4.4.4 实行服务外包的，应加强外包管理，保存外包单位的营业执照、资质证书复印件及相关选择、监督、检查与评审记录。

#### 4.5 人员管理

- 4.5.1 物业服务企业应按服务规模、服务等级配备相应的专业管理人员和作业人员，并符合下列要求：
- 项目负责人持有物业管理资格等相关证书并向所在地物业主管部门报备；
  - 消防安全责任人、消防安全管理人经消防安全培训合格，持证上岗；
  - 保安员应经公安机关培训考核合格，持证上岗；
  - 高低压电工、消防监控值班员、电梯安全管理、焊接、锅炉、制冷与空调、高空作业等特种作业人员持证上岗。
- 4.5.2 物业服务企业应建立人员培训、考核、奖惩制度：
- 新员工上岗前应完成岗前培训并考核合格；
  - 在职员工每年至少参加1次全员复训；
  - 特种作业人员按规定参加持证复审培训，培训及考核记录应完整存档。
- 4.5.3 管理人员应熟悉物业管理服务相关法律法规、标准规范和物业服务合同，具备沟通协调能力和应急处置能力；作业人员应熟练掌握本职工作技能，遵守操作规程。
- 4.5.4 员工应统一着装、佩戴工牌，举止规范，作风严谨。

#### 4.6 信息化管理

- 4.6.1 应建立数字化服务平台，其建设与运行应符合 GB 50314 中关于智能建筑集成管理系统的规定。
- 4.6.2 数字化服务平台应实现房屋及设施设备基础数据、维修记录、收费情况等信息的动态管理，并具备身份核验、电子投票、信息公开、报修服务、停车管理、访客管理等基本功能。
- 4.6.3 宜运用物联网、大数据、人工智能等技术，实现共用设施设备的智能化监测、预警与维护。

#### 4.7 服务公开与财务管理

- 4.7.1 应设立服务公示栏，公开企业名称、信用等级、项目负责人、联系方式、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费依据、价格举报电话、投诉渠道、应急电话等信息，并及时更新。
- 4.7.2 收取物业服务费、特约服务费或代收水、电等费用时，应出具有效凭证。除合同约定或法定情形外，不应擅自停水、停电。
- 4.7.3 服务信息公开应符合下列要求：
- 共有物业：物业服务企业应规定于每月10日前录入上月经营性收支，经实名认证的业主可查询，至少每半年公示一次（不少于15日）；专项维修资金使用应提前至少3日公示维修方案、预算、施工单位等信息，表决结果、施工合同、竣工验收及资金使用情况应线上、线下同步公开；
  - 单一产权委托管理：物业服务费用、经营性收支及专项维修资金使用情况，按物业服务合同约定定期向业主报告；
  - 单一产权自用无委托：信息公开以双方内部约定为准。
- 4.7.4 物业经营性收益在扣除合理成本后归业主共有，专项用于公共设施维修、更新改造或补充专项维修资金，不应擅自使用。
- 4.7.5 物业专项维修资金的使用申请应真实规范，按规定流程办理、建档并做好资料移交。
- 4.7.6 宜委托第三方审计机构对经营性收支和专项维修资金进行年度审计；业主大会或单一产权业主提出审计要求的，物业服务企业应予配合。

#### 4.8 服务保障

- 4.8.1 建立24小时值班制度，设立服务电话并在明显位置公布，及时处理业主和使用人的报修、求助、投诉等事项。
- 4.8.2 应建立客户满意度调查机制，并符合下列要求：
- 存在多个业主的，每年至少开展1次客户满意度调查，调查覆盖率达100%，对合理意见建议及时整改；
  - 单一业主或自用业主委托管理的，满意度调查方式、频率及对象由物业服务合同约定，宜按季度开展服务评价，形式可包括定期走访、服务例会、书面评估等。
- 4.8.3 建立维修服务承诺制，零修急修及时率100%，并做好回访记录。
- 4.8.4 应建立突发事件信息报告制度，遇重大及突发事件不应缓报、瞒报、漏报，不得通报、报送、公布虚假信息。

4.8.5 遇重、特大及突发事件时，物业服务企业应坚守岗位，服从相关部门应急处置工作的统一领导、指挥、协调，不得擅自离岗。

## 5 服务内容与要求

### 5.1 共用部位维护管理

5.1.1 物业服务企业应定期对共用部位进行巡查、维护和保养，建立巡查记录和维护档案，每日巡查、每月维护，发现问题及时处置，处置完成率不低于 98%。

5.1.2 应建立专项巡查记录，至少包含大堂地面/墙面、走廊、消防通道、屋顶、楼宇外立面、室外道路、楼梯间、公共门窗等核心点位。

5.1.3 楼宇名称、栋号、楼层、房号标志清晰完整，无遮挡、无破损；大堂内布置合理并设立引路方向平面示意图，入驻单位名录标识在大堂内显著位置。

5.1.4 无违反规划私搭乱建、擅自改变房屋及共用设施用途的现象，发现违规行为应及时劝阻、制止并报告有关部门。

5.1.5 楼宇外观完好、整洁，外墙无脱落、无污渍、无乱贴乱画、无乱悬挂、无渗水现象；玻璃幕墙清洁明亮、无破损，涂料外墙无褪色不均；楼宇范围内道路通畅、路面平坦、无破损。

5.1.6 楼梯间、疏散通道应保持畅通，无杂物堆放，应急照明、疏散指示标志完好有效；屋顶、墙体、柱体应定期检查，发现渗漏、开裂等问题及时处理。

5.1.7 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置并取得行业主管部门审批手续，保持整洁统一美观，无安全隐患。

5.1.8 共用管线应统一下地或入公共管道，无架空管线、无碍观瞻、无安全隐患。室外空调安装应符合下列要求：

- a) 安装位置统一，高度一致，横向间距均匀；
- b) 支架无锈蚀，安装牢固，无安全隐患；
- c) 冷凝水应集中收集并按类排放，排放管路应做好防漏、防噪措施。

### 5.2 共用设施设备维护管理

#### 5.2.1 一般要求

5.2.1.1 应制定并执行设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案管理等制度。

5.2.1.2 每台（套）设备均应建立“一机一档”档案，明确设备管理责任人。档案内容应包括设备台账、技术资料、维修保养记录及运行巡检记录。

5.2.1.3 设备系统图、设备管理制度、岗位责任人信息应上墙公示，设备卡片应齐全，运行、巡检、保养、维修记录应完整、清晰。

5.2.1.4 机房环境应符合以下要求：

- a) 整洁，无杂物、积尘；
- b) 门口设置机房类别及管理标识，门窗、锁具完好有效；
- c) 疏散通道畅通，疏散标识、安全警示标识清晰完好；
- d) 配置消防、通风、应急照明设施，运行正常；
- e) 设置高度不低于 50 厘米的挡鼠板，防鼠措施完善无漏洞，无鼠虫害；
- f) 有温湿度要求的机房配备温湿度计，环境指标符合规定。

5.2.1.5 应配备相应的专业技术人员，严格执行操作规程与保养规范。特种作业人员资格证书应上墙公示。非工作人员进入设备机房应履行登记手续，交接班记录应完整。

5.2.1.6 设备运行状态应良好，全年无重大管理责任事故。

#### 5.2.2 供电系统

5.2.2.1 供电系统应符合 GB 50052 和 GB 55024 的规定，定期巡查、维护和保养，确保供电安全稳定，无停电、漏电等安全隐患。限电、停电应有明确审批权限并按规定时间通知业主（使用人）。

5.2.2.2 应制定临时用电管理措施与停电应急处理措施，留存执行记录。

5.2.2.3 配电房、配电箱、配电柜等设施设备应保持整洁、干燥，定期检查线路、开关、接触器等部件，发现老化、破损、松动应及时处理。配电房应配备消防器材和应急照明设备。

5.2.2.4 备用应急发电机、UPS、EPS 应随时可启用并符合 GB/T 31989 的规定，制定维修保养计划并留存试运行记录。备用储油罐存放应符合规定，确保突发停电时及时启动，保障电梯、应急照明、消防系统等关键设施供电。

5.2.2.5 应急发电机应每月至少试运行 1 次，每次试运行时长不少于 30 分钟，并完整留存试运行记录，确保突发停电时可立即启用。

5.2.2.6 电气设备管理及检测应符合 DL/T 596 的规定。变压器等电气设备应按规定周期进行预防性试验。绝缘靴、绝缘手套、验电器等安全用具应按规定周期检测并合格。电缆桥架应规范安装，配电柜/箱应保持清洁、元器件完好，张贴警示标志。

5.2.2.7 安全用电管理应符合以下要求：

- a) 电气箱柜上锁，进出线孔防火封堵；
- b) 线缆绝缘良好，无裸露线头，无缠绕于金属管道；
- c) 电动自行车充电无飞线，无在非指定地点充电现象；
- d) 电气控制箱柜、桥架、线管等有效接地；
- e) 其他配电设施、用电设备等显著位置应设置“有电危险”等安全警示标识。

### 5.2.3 弱电系统

5.2.3.1 按规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作，留存弱电系统分项巡视记录和维修记录。

5.2.3.2 楼宇智能控制系统、门禁可视对讲系统、车辆管理系统、闭路监控系统等智能化设施设备运行正常，现场测试符合要求；监控视频录像保存时间不少于 30 天，监控时间与北京时间偏差不得超过 1 分钟。

5.2.3.3 周界报警、监控探头等设备无故障，留存系统运行、测试记录；治安电话畅通，收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，及时报警并安排人员赶到现场进行初期处置。

### 5.2.4 消防系统

5.2.4.1 消防系统应符合 GB 25201、GB 50116 等相关标准，持有合格的消防年检报告，不合格项应有整改闭环资料。应定期维护、检测和调试，确保系统完好有效。

5.2.4.2 组织管理应符合以下要求：

- a) 建立消防档案，健全消防管理制度，落实消防责任制，消防责任区域与防火责任人名单上墙；
- b) 成立志愿消防队伍，明确专人维护、管理消防器材，保持其完好无损、随时可启用；
- c) 持有消控证的人员 24 小时值班，留存排班表和值班记录。

5.2.4.3 巡查检查应符合以下要求：

- a) 每日防火巡查，防火检查周期不超过 30 天，检查应做好记录；
- b) 消防栓、灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、应急广播系统等设施设备每月至少检查 1 次，发现损坏、过期、失效应及时更换、维修；
- c) 消防栓保持完好，水压正常，无遮挡、占用。

5.2.4.4 设施管理应符合以下要求：

- a) 签订消防维保、检测合同，维保记录在“浙江省消防技术管理服务系统”可查；
- b) 消防报警主机功能正常，系统时间与北京时间偏差不大于 1 分钟；
- c) 消防卷帘手动拉链、测试按钮、紧急迫降拉环不得隐蔽；
- d) 消防设备点位图、地址编码表齐全。

5.2.4.5 培训演练应符合以下要求：

- a) 消防安全管理人员熟练掌握消防设施设备使用方法并能及时处理问题；
- b) 制定消防培训计划并留存培训记录，确保重点岗位人员及其他员工掌握基本消防知识；
- c) 开展消防法规及消防安全知识宣传教育，定期组织消防演练，留存演练方案、记录、照片等资料；
- d) 每半年至少组织 1 次灭火和应急疏散演练，属消防安全重点单位的，每年至少组织 1 次综合应急演练。

5.2.4.6 应制定突发火灾应急预案并上墙，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防车作业场地不被占用且标识清晰完好。

5.2.4.7 易燃易爆等危险品应设专人专区管理，危险场所应设立警告标志，消防设施设备完好，落实防火防盗措施，无火灾安全隐患。

5.2.4.8 消防通道保持畅通，宽度符合标准，无杂物堆放、占用、堵塞；疏散指示标志、应急照明设备完好有效，定期测试。

### 5.2.5 电梯系统

5.2.5.1 电梯应符合 GB/T 7588.1 和 TSG08 的规定，特种设备使用登记证、年检合格证、维修保养计划应完备有效，并在电梯内醒目位置明示。

5.2.5.2 应由具备相应资质的单位进行维护保养，维护保养频次不少于每 15 天一次，每年进行一次定期检验，检验合格后方可投入使用。

5.2.5.3 电梯及机房环境应符合以下要求：

a) 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，运行平稳，轿厢清洁；

b) 机房照明、温湿度符合规定，直梯机房应有清晰的平层标识线及标识图。

5.2.5.4 电梯应急处置应符合以下要求：

a) 制定电梯故障或险情应急处理预案，公布急修热线电话，故障维修记录完整；

b) 电梯困人时，物业服务企业应在 5 分钟内响应，完成电话安抚被困人员、远程排查故障、同步告知救援进度，维修人员应在 30 分钟内到场救援，远郊区域可延长至 45 分钟，救援完成后及时排查故障原因并整改；

c) 电梯紧急通话系统使用正常，无明显杂音，断电后可正常使用。

5.2.5.5 应建立电梯运行台账和“一梯一档”资料档案，记录电梯运行状态、维护保养情况、故障处置情况等信息。电梯内应张贴安全使用说明、应急救援电话等信息。

5.2.5.6 扶梯应符合以下要求：

a) 急停按钮有效；

b) 扶手带无磨粉现象；

c) 制停距离合格；

d) 梯级及梳齿板无缺损；

e) 运行无异常抖动及异响。

5.2.5.7 现场启用的机械停车设备应定期年检，与有资质单位签订维保合同并定期维保。未启用机械停车设备的应有相关报停手续及材料。

### 5.2.6 给排水系统

5.2.6.1 应建立楼宇用水、供水管理制度并上墙，协助业主（使用人）安排合理的用水和节水计划，制定并落实节水措施。

5.2.6.2 应定期对给排水系统进行检查、维护和保养，保证设备、阀门、管道工作正常，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏，无明显异味和噪声。阀门状态标识应清晰、无锈蚀，开/闭状态正确。

5.2.6.3 设有二次供水设施的，应符合以下要求：

a) 每半年对二次供水蓄水池/水箱进行一次清洁、消毒，清洗消毒由具备水质处理资质的单位实施，建立清洗、消毒管理制度并上墙；

b) 二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全，清洗人员健康证与出入登记人员一致；

c) 水箱封闭加并列双锁，设置有限空间警示标识及安全作业告知牌，水箱间清洁无二次污染；

d) 水池、水箱周围无污染隐患；

e) 每年至少抽检 1 次水质，鼓励增加抽检频次。

5.2.6.4 排水排污应符合以下要求：

a) 排水、排污系统通畅，室外排水系统设计应符合 GB 50014 的规定，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡；

- b) 定期对排水系统进行清掏，留存清掏记录；
  - c) 污水不得入河。
- 5.2.6.5 应急管理应符合以下要求：
- a) 限水、停水应按规定时间通知业主（使用人），制定停水临时供水预案；
  - b) 制定给排水事故应急处理方案，遇有事故，维修人员应在规定时间内抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水；
  - c) 无关于严重跑水、长时间停水的业主（使用人）投诉。
- 5.2.6.6 配备游泳池等设施的，开放前应办理相关许可证件；配电线路应设置漏电保护装置，照明灯具电压应符合 GB/T 50034 的规定。
- 5.2.7 中央空调系统
- 5.2.7.1 应制定运行管理制度并上墙，定期清洗、维护和保养，每年换季前全面检修，确保系统运行正常、制冷制热效果良好，符合节能和环保要求。
- 5.2.7.2 设施维护应符合以下要求：
- a) 定期清洗冷却塔、过滤网、冷凝水盘等部件，避免积尘、滋生细菌；
  - b) 定期检查冷媒压力、管道保温层，发现泄漏、破损及时处理；
  - c) 主机及冷却塔噪声符合规定，无业主（使用人）有效投诉。
- 5.2.7.3 节能运行应符合以下要求：
- a) 空调温度设定应符合国家节能管理要求及物业服务合同约定；
  - b) 推广分时段运行，降低能耗，制定并落实具体节能措施。
- 5.2.7.4 应定期监测运行参数，做好运行、巡检、保养记录，发现异常及时排查处置，确保系统运行效率。
- 5.2.7.5 应制定中央空调故障应急处理方案，出现故障后，维修人员应按规定时间到达现场维修，相关记录与预案相符。
- 5.2.8 锅炉系统
- 5.2.8.1 锅炉系统设备完好，运行正常，汽、水管道无跑、冒、滴、漏现象及事故隐患。
- 5.2.8.2 承压锅炉及安全阀每年进行安全检测，操作人员持证上岗，有完善的检修、保养、运行和巡视记录。
- 5.2.9 避雷系统
- 5.2.9.1 避雷设施完好，接闪器、引下线、接地装置无腐蚀、断裂现象。
- 5.2.9.2 按规定进行检测，接地电阻检查测试记录和日常保养记录完整。
- 5.2.10 充电桩设施
- 5.2.10.1 充电场所应张贴安全风险告知、警示标志、操作说明和相关管理制度，标识清晰。
- 5.2.10.2 应设置专用配电箱，每个回路带过载、短路及漏电保护功能，漏电保护电流宜为 30 毫安，漏电或火灾情况下自动切断供电电源。
- 5.2.10.3 应安装 24 小时可视监控系统，视频监控信号实时传送至监控室或有人值守的值班室。
- 5.2.10.4 电动汽车充电桩应符合以下要求：
- a) 安装有相关报批手续、产品合格证等资料，手续齐全；
  - b) 地下车库、封闭式地面车库的停放、充电场所设置自动喷水局部应用系统，符合 GB 50016 要求，配备消防灭火设施。
- 5.2.10.5 非机动车充电桩应符合以下要求：
- a) 充电车库的充电车位分组设置，每组不超过 20 辆，组间设置高度不低于 1.5 米、耐火极限不低于 1.5 小时的隔墙；充电车棚每组不超过 20 辆，组间防火间距不小于 6 米，无法满足的采用同等耐火极限的隔墙分隔；
  - b) 充电车库设置自动喷水灭火系统，有困难的设置局部应用系统，采用快速响应喷头；
  - c) 每个电动自行车停放、充电场所的单个防火分区配置灭火器；
  - d) 严禁电动自行车飞线充电、在非指定区域充电。

### 5.2.11 人防设施

配套的人防工程设施应符合下列要求：

- a) 人防工程保持结构完好，无擅自开孔、拆除或改造现象；
- b) 人防工程内不得存放易燃易爆、腐蚀性等危险物品；
- c) 人防防护门、密闭门、防爆波活门等设备定期检查、维护，确保启闭灵活；
- d) 人防工程内通风、排水、照明设施保持正常运行；
- e) 人防工程口部应保持畅通，不得堆放杂物或设置障碍物；
- f) 人防设施的使用符合《中华人民共和国人民防空法》及相关地方性规定。

### 5.2.12 停机坪

配备直升机停机坪的，应符合下列要求：

- a) 停机坪应保持结构完好、标识清晰，无障碍物影响起降安全；
- b) 停机坪应配备必要的消防设施，并定期检查维护；
- c) 应制定停机坪使用管理制度和应急处置预案，明确使用审批程序；
- d) 停机坪照明、风向标、助航灯光等设施应保持正常运行；
- e) 停机坪使用应符合民航管理部门的相关规定，使用记录应完整存档；
- f) 无使用需求的，应保持停机坪封闭管理，防止无关人员进入。

## 5.3 公共秩序维护

5.3.1 应根据实际布局和安全管理需求，在主要人行及车行出入口设置值岗或巡逻岗。安保人员应文明值勤，言语规范，熟悉物业管理项目环境。实行 24 小时值班和交接班制度，交接班记录完整。

5.3.2 应对外来人员实行进出管理，对外来物品实施分类管理，实行大件物品进出审验制度并留存登记记录。

5.3.3 应明确巡视工作职责与流程，制定相对固定的巡视路线，对重点区域、部位及设备机房按规定巡视并记录。宜采用电子巡更系统，留存巡更记录。

5.3.4 监控设施设备应保持 24 小时正常运行，监控记录完整。监控岗位应有明确职责，制定异常情况处理预案，留存值班及交接班记录。

5.3.5 应设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，公开停车收费标准。秩序维护员应对进出车辆进行疏导，维护交通秩序，保障垃圾收集、运输车辆作业道路通畅。

5.3.6 室内停车场应管理严格，车辆出入登记，固定车辆出入证发放记录完整。车库场地无渗漏、无积水，通风良好，照明及消防器材配置齐全。

5.3.7 非机动车应定点停放，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。

5.3.8 在变配电房、设备机房、施工现场等危及人身安全的区域，应设置明显警示标识和防护措施。应禁止下列行为：

- a) 违规堆放杂物、私拉乱接电线；
- b) 携带易燃易爆、剧毒等危险物品进入楼宇（经相关部门批准的除外）。

5.3.9 应定期开展安全巡查，重点排查治安、消防等隐患，发现问题及时处置并上报。发生突发治安事件时，应及时报警并配合公安机关处置，保护现场，保障人身和财产安全。

5.3.10 高层楼宇应建立高空抛物防控机制：

- a) 在公共区域加装防抛物监控设备；
- b) 张贴警示标识，明确法律责任；
- c) 定期开展高空抛物安全宣传与隐患排查；
- d) 建立专项管理记录。

5.3.11 应建立烟花爆竹安全管理制度，明确禁放区域、燃放时段及安全管控措施，制定专项应急预案。

## 5.4 环境卫生管理

5.4.1 应建立环境卫生管理制度，配备专职保洁人员，实行清洁卫生责任制，明确责任范围和工作标准，留存保洁巡查记录。

5.4.2 环卫设施应完备，按规定配置可回收、有害、易腐、其他垃圾分类收集容器，设施齐全、配置

合理、保持清洁。

5.4.3 应做好垃圾分类宣传，实行分类收集、定点投放。垃圾分类与清运应符合下列要求：

- a) 生活垃圾日产日清，建筑垃圾划定区域堆放、定期清理并做好围护；
- b) 配套餐饮的餐厨垃圾实行日产日清、密闭清运，防止异味扩散和污水渗漏；
- c) 办公垃圾按可回收物、其他垃圾分类收集，明确每日清运频次；
- d) 垃圾分类收集、运输及处置应符合杭州市垃圾分类管理相关规定，分类垃圾桶设置规范、标识清晰、摆放整齐。

5.4.4 大堂、走廊、电梯厅、楼梯间等公共区域应每日清扫、拖拭，定期消毒并留存完整消毒记录。

5.4.5 卫生间应保持整洁、无异味，地面、墙面、便器无污渍、无积水，洗手台、镜面干净，及时补充洗手液、纸巾等用品。宜每小时巡查1次，每日深度清洁。

5.4.6 应制定并实施消杀计划，定期对公共区域进行卫生消毒、灭鼠、除虫，留存消杀记录。

5.4.7 房屋共用部位应保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象。楼宇内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

5.4.8 排烟、排污、噪声等应符合 GB 51251、GB 8978、GB 16297、GB 22337 等规定，外墙无污染。楼宇周边的环境卫生应同步维护，保持周边道路、绿化带整洁。

## 5.5 绿化养护管理

5.5.1 应根据绿化布局，配备专职绿化养护人员，制定并落实修剪、施肥、灌溉、松土、打药等养护措施。

5.5.2 根据需要在公共部位摆放室内绿化的，布局应合理，色彩、形态与空间环境相协调。应保持正常养护，植株鲜艳，土壤表层无杂物、枯叶。发现病变、虫害、枯萎应及时更换。

5.5.3 室外绿地应符合规划用途，无改变用途和破坏、践踏、占用现象。应在显著位置设置警示标识，发现践踏、破坏面积累计超过 1 m<sup>2</sup>的应及时处理。

5.5.4 室外绿地植物应符合下列要求：

- a) 各类乔木存活率 100%；
- b) 植物群落完整，层次丰富，单个区域裸露地面不超过 1 m<sup>2</sup>；
- c) 植株生长茂盛，修剪整齐美观，无病虫害、无折损、无斑秃、无杂物；
- d) 植物季相分明，具有整体观赏效果。

5.5.5 应定期检查和维护绿化灌溉设施，避免漏水、损坏，推行节水灌溉。枯枝、落叶应及时清理，避免堆积。

## 5.6 客户服务

5.6.1 应设立客户服务中心，实行 24 小时值班制度。客户服务中心应符合下列要求：

- a) 设置服务前台、接待窗口、公示栏，配置专职客服人员；
- b) 统一服务礼仪、服务流程与应答规范；
- c) 接待人员着装规范、态度热情、用语文明，及时受理咨询、报修、投诉等事项并留存记录；
- d) 根据项目信息公开要求，公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等信息。

5.6.2 应落实维修服务承诺，在显著位置公布承诺内容。报修服务实行闭环管理：

- a) 接到报修后及时派单，维修完成后及时回访；
- b) 零修急修及时率 100%；
- c) 回访记录与派工单内容相符，并完整存档；
- d) 报修响应及处置时间要求见表 1。

表 1 报修响应及处置要求

报修类型	界定标准	响应及处置要求
紧急报修	电梯困人、停水停电、消防系统故障、漏水漏电等影响人身安全或正常运营的故障	30分钟内到场处理
一般报修	门窗异响、灯具损坏、办公区域小修等不影响基本运营的故障	24小时内处理完成

5.6.3 业主（使用人）入驻、退租手续应便捷规范，做好资料审核、房屋交接、费用结算等工作，留

存相关记录。客户档案应及时建立、更新并与数字化管理系统同步。

5.6.4 宜根据业态配置公共会议室或多功能厅，配备音响、投影、灯光、空调等设备，并符合下列要求：

- a) 建立线上及线下预约使用制度；
- b) 提供会前布置、会中茶水服务、设备调试、会后清洁收尾等全流程标准化会务服务；
- c) 会议室收费标准应在大堂公示栏明码标价；
- d) 满足企业日常办公会议需求。

5.6.5 可开展商务文印、快递代收代发、绿植租摆、场地租赁、广告位运营、饮用水配送等增值服务，所有服务项目应明码标价、公示上墙、规范收费，不得强制消费。

5.6.6 宜建立参观接待管理制度，并符合下列要求：

- a) 制定参观接待流程，明确接待部门、责任人及审批权限；
- b) 对重要参观活动提前制定接待方案，包括参观路线、陪同人员、讲解内容等；
- c) 参观人员进入楼宇按规定登记，佩戴临时标识；
- d) 参观活动不得影响正常办公秩序，涉及保密区域应设置限制进入标识；
- e) 参观接待完成后留存记录，包括参观单位、时间、人数、陪同人员等。

5.6.7 应配合物业主管部门、街道、社区、协会等部门组织的工作会议及相关协调工作，按规定报送物业管理统计数据、信息、资料。

## 5.7 装修管理

5.7.1 业主（使用人）进行房屋装修前，应向物业服务企业提交装修申请、装修方案等资料，经物业服务企业工程管理岗及物业消防管理岗联合审核通过后，签订三方装修协议，明确施工时间、垃圾清运要求及违规责任。涉及消防行政许可的，相关审批手续由业主（使用人）自行向属地行业主管部门或消防部门办理。

5.7.2 应对进入物业管理区域从事装饰材料供应、吊装、搬运等经营活动的企业（个人）进行管理，发现强买强卖等违法违规行为应及时制止并报告公安机关。

5.7.3 应明确装修施工禁止行为：

- a) 破坏房屋主体结构、承重构件；
- b) 违规改造水电、消防设施；
- c) 占用、堵塞消防通道。

5.7.4 装修施工期间，物业服务企业应加强现场监管，安保部每日巡查装修现场，检查施工人员证件、动火作业审批、材料堆放合规性；工程部门监督管线改造、防水施工等关键工序，避免破坏建筑结构。

5.7.5 装修施工应遵守施工时间规定，避免影响其他业主（使用人）的正常办公；装修垃圾应按规定堆放、清运，不得随意丢弃、堆放。

5.7.6 装修完成后，组织客户、施工方、工程、消防部门联合验收，确认无违规改造、设施正常运行后，出具《装修验收意见书》和备案装修图纸；装修申请、审核、监管、验收等记录完备。

5.7.7 发现违规装修行为，应及时劝阻、制止，并立即向属地街道及城管执法部门报告，登记在案并留存书面文件、材料。

## 5.8 社区文化与精神文明建设

5.8.1 应营造文明办公氛围，引导业主（使用人）自觉维护公众利益，遵守物业管理规定。

5.8.2 设置学习宣传园地、宣传栏等设施，开展健康向上的社区文化活动；留存宣传资料、活动计划、记录及照片等，配合、支持并参与社区文化建设。

5.8.3 公共娱乐场所应加强管理，无重大违纪违法案件，配合当地派出所或社区开展相关管理工作。

## 5.9 室内空气质量管理

5.9.1 应建立禁止吸烟或控制吸烟管理制度，设立控烟监督员。

5.9.2 禁止吸烟场所或区域应设置明显的禁止吸烟标识。

5.9.3 设置吸烟区或专用吸烟室的应配备通风装置。

## 5.10 安全生产与灾害预防

- 5.10.1 应建立健全安全生产规章制度和操作规程并上墙；普及燃气、危险化学品、电力的安全使用知识。
- 5.10.2 应制定安全生产培训计划，留存培训记录，提升从业人员和业主（使用人）的安全意识。
- 5.10.3 消防控制室应符合下列要求：
- a) 实行 24 小时双人值班制，与消防远程监控系统联网的可实行单人值班，值班人员应持有有效消防职业资格证书上岗；
  - b) 完整留存值班记录，包括设备运行状态、报警处置记录、故障维修记录等；
  - c) 消防控制室管理及应急处置应符合 GB 25201 的规定。
- 5.10.4 高空作业应符合下列要求：
- a) 高空作业人员持有有效的特种作业操作证；
  - b) 高空作业前制定作业方案，进行安全技术交底，并办理审批手续；
  - c) 作业现场应设置警戒区域和警示标识，安排专人监护；
  - d) 作业人员正确佩戴安全帽、安全带、防滑鞋等个人防护用品，安全带应高挂低用；
  - e) 遇有六级以上大风、暴雨、大雾等恶劣天气，应停止露天高空作业；
  - f) 高空作业设备定期检测，合格后方可使用；
  - g) 外墙清洗等外包服务选择具有相应资质的服务单位，并签订安全协议。
- 5.10.5 应急管理应符合以下要求：
- a) 针对台风、暴雨、冰冻等灾害性天气或安全生产事故，制定专项应急预案并落实；
  - b) 配备必要的抢险物资，并定期检查维护；
  - c) 遇有灾害性天气或安全生产事故时，按应急预案采取预警、防范、处置措施。
- 5.10.6 定期开展安全生产检查，排查安全隐患，发现问题及时整改，留存检查及整改记录。

## 5.11 餐饮服务

- 5.11.1 餐饮服务单位应持有有效食品经营许可证，从业人员持有效健康证明上岗。
- 5.11.2 餐厨垃圾应实行日产日清、密闭清运，防止异味扩散和污水渗漏。
- 5.11.3 餐饮油烟排放应符合环保要求，定期清洗烟道、油烟净化设施并留存记录。
- 5.11.4 配套餐饮服务场所的，物业服务企业应督促餐饮服务单位做好下列工作：
- a) 每月至少开展 1 次燃气设施定期检查，检查内容包括燃气管道、阀门、连接软管、燃烧器具等；
  - b) 燃气泄漏报警装置保持正常运行，每日巡查、定期校准，确保有效；
  - c) 每年至少组织 1 次燃气安全培训与应急演练，留存培训及演练记录；
  - d) 发现燃气泄漏等紧急情况时，立即切断气源、通风排气、禁止明火，并报告燃气供应单位及相关部门。
- 5.11.5 餐饮服务不应影响正常办公秩序，营业时间应与物业运行时段相协调。

## 5.12 智慧节能与绿色管理

- 5.12.1 公共区域照明应实现分区控制，充分采用自然采光。车库、楼道等区域宜采用感应控制装置。照明自动监控系统应工作正常，运行记录完整。
- 5.12.2 应使用节水型器具，定期检查管网杜绝跑冒滴漏。有条件的楼宇宜建设中水处理或雨水收集系统，用于绿化浇灌及道路冲洗。
- 5.12.3 多台电梯应实行群控管理，夜间或低客流时段应实行休眠或停用策略，减少空驶能耗。
- 5.12.4 推行无纸化办公，限制一次性用品使用。办公设备在不使用时及时关机，下班后关闭非必要用电设备。
- 5.12.5 优先采购能效等级高的产品及环保型耗材。
- 5.12.6 应制定节能、节水、节材管理制度，并将节能节水绩效纳入员工考核激励机制。应建立能耗监测系统，定期分析用能数据，实施用能定额管理。能耗数据宜按要求接入市、区级建筑能耗监管平台。
- 5.12.7 宜运用人工智能、物联网等技术提升安防、环境、设施运维管理水平，包括但不限于下列内容：
- a) 宜运用智能视频分析系统，实现异常事件自动识别、预警等功能；
  - b) 宜运用无人机对楼宇外立面、屋顶、高空设施等进行定期巡检，留存巡检记录；

- c) 停车管理宜运用车牌识别、车位引导等技术，实现智能化管理；
- d) 垃圾分类宜配置智能设备，实现分类投放、数据追溯等管理；
- e) 环境保洁宜配置智能扫地机、洗地机等设备，实现自动化清洁、路径规划、作业数据记录等功能。

## 6 评价与改进

### 6.1 评价主体

服务评价的实施主体包括：

- a) 业主（使用人）；
- b) 相关监管部门及行业协会；
- c) 物业服务企业。

### 6.2 评价组织、频次与方式

服务评价按表2组织实施。

表 2 评价组织、频次与方式

评价类型	组织主体	频次	评价方式	具体要求
业主(使用人)评价	物业服务企业发起并组织实施	每季度 1 次简易回访	问卷调查、现场访谈、线上投票	覆盖率≥80%，侧重服务响应速度、维修质量、态度等直观感受；评价结果向业主和使用人公开
		每年 1 次全面调查	问卷调查、现场访谈、线上投票	覆盖率 100%，系统评估物业服务各环节质量；留存调查原始记录
相关监管部门及行业协会评价	物业主管部门、属地街道或行业协会发起	每年 1 次	现场检查、资料核查、随机抽查	评价过程留存记录、照片、资料，确保可追溯
物业服务企业自身评价	物业服务企业自行组织	每季度 1 次	内部检查、岗位考核、服务复盘、设备巡检	查找服务短板，形成自查报告并归档

### 6.3 评价内容与标准

#### 6.3.1 评价内容

评价内容应涵盖本文件第4章和第5章规定的各项服务要求，评价表见附录A中表A.1。

#### 6.3.2 评分规则

评价应采用评分和一票否决相结合的方式：

- a) 基础评分项：参照表 A.1 逐项评定，满分 100 分；
- b) 加分项：参照表 A.2 对党建引领、智慧管理、项目荣誉、社区治理、正面宣传等行为实行加分，加分上限为 10 分；
- c) 一票否决项：对存在以下情形的，直接判定为不合格：
  - 1) 发生较大及以上安全事故的；
  - 2) 发生重大服务质量投诉事件造成恶劣社会影响的；
  - 3) 重大违法违规经营行为受到行政处罚或刑事追究的；
  - 4) 挪用或侵占物业专项维修资金及物业公共经营性收益的；
  - 5) 被市、区行业主管部门列入行业黑名单，或因严重违法违规行为被通报批评的。

#### 6.3.3 评价等级

服务评价实行等级制，按得分划分为四个等级，见表3。

表 3 服务评价等级

等级	得分区间	评定说明
四星级	90 分及以上	服务质量优良，管理规范，创新亮点突出
三星级	80 分~89 分	服务质量较好，管理基本规范，存在少量一般不合格项
二星级	65 分~79 分	服务质量基本达标，管理存在一定短板，需限期整改
一星级	65 分以下	服务质量不达标，存在严重管理缺陷或安全隐患，需全面整改

#### 6.4 评价结果应用与改进

##### 6.4.1 评价结果可作为以下工作的依据：

- a) 行业典型优秀示范、信用评比依据；
- b) 其他物业管理项目选定物业服务企业时作为参考；
- c) 物业服务企业进行内部调整，持续改进服务质量。

##### 6.4.2 应及时汇总评价结果，分析存在的问题和不足，制定服务改进计划，明确改进措施、责任人和完成时限。

##### 6.4.3 服务改进计划应向业主和使用人公示，接受监督；改进完成后，应及时组织复查，确认改进效果。

##### 6.4.4 对评价中发现的问题，物业服务企业应按下列要求进行整改：

- a) 存在安全隐患、侵犯业主权益、违反法律法规或导致投诉升级的严重不合格项，应在 24 小时内启动整改，并限期闭环；
- b) 不影响人身安全及基本运营的服务瑕疵或管理疏漏等一般不合格项，应在 7 天内完成整改；
- c) 逾期未整改或整改不到位的，按相关规定处理，并承担相应责任。

##### 6.4.5 应建立“回头看”机制，对年度内评价发现的整改事项进行集中复查，确认改进效果的持续性和闭环情况。

## 附录 A

(资料性)

## 非居住物业管理服务评价表

A.1 非居住物业管理服务基础分评价表见表 A.1。

表 A.1 非居住物业管理服务基础分评价表

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
1	资格与合同	物业服务企业应具备独立法人资格,持有合法有效的营业执照,具备开展非居住物业管理服务的能力	① 遵守相关法律法规和行业规范;② 无重大违法违规经营记录	0.5	符合得 0.5 分;发现重大违法违规记录扣 0.5 分,扣完为止
2		建设/使用单位与物业服务企业签订规范合同	合同明确双方权利义务,并按照《杭州市物业管理条例》向物业主管部门办理备案	0.5	符合得 0.5 分;未备案扣 0.5 分,扣完为止
3		与物业使用人签订物业管理协议	作出书面界定和约束	0.5	符合得 0.5 分;未签订扣 0.5 分,扣完为止
4	承接查验	制定承接查验方案,办理承接查验手续	有书面方案和办理记录	0.5	符合得 0.5 分;无方案扣 0.5 分,扣完为止
5		收集竣工总平面图等资料	① 竣工总平面图,单体建筑、设备及地下管网竣工图;② 共用设施设备清单及相关技术资料;③ 工程竣工验收证明、质量保修文件和使用说明文件;④ 公共配套设施产权及收益归属清单;⑤ 其他必要资料	0.5	符合得 0.5 分;每缺 1 项扣 0.1 分,扣完为止
6		对共用部位、设施设备及相关场地现场查验	核对接收资料并留存查验记录	0.5	符合得 0.5 分;无记录扣 0.5 分,扣完为止
7		查验发现问题的处理	建立问题台账,跟踪处理并销项,确保完好可用	0.5	符合得 0.5 分;未销项扣 0.5 分,扣完为止
8	退出管理	制定退出管理方案,办理退出交接手续	方案完整,手续齐全	0.5	符合得 0.5 分;无方案扣 0.5 分,扣完为止
9		完成退出交接各项工作	① 移交完整物业档案资料;② 移交共用设施设备并提供现状说明;③ 结清财务款项并提供审计报告或收支明细;④ 移交未完结事项清单;⑤ 配合完成现场交接;⑥ 法律法规或合同约定的其他事项	0.5	符合得 0.5 分;每缺 1 项扣 0.1 分,扣完为止
10		退出交接中发现问题的处理	建立问题台账,明确整改责任及期限	0.5	符合得 0.5 分;未建立台账扣 0.5 分,扣完为止
11		物业退出提前告知	按规定提前书面告知建设单位、业主(使用人)、物业主管部门、属地街道社区,明确退出时间、交接安排及后续事项	0.5	符合得 0.5 分;未提前告知扣 0.5 分,扣完为止
12		退出配合监督管理	配合物业主管部门、属地街道社区监督管理,无正当理由不得拒绝或拖延退出	0.5	符合得 0.5 分;拒绝或拖延扣 0.5 分,扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
13	管理制度与档案	建立健全覆盖服务全过程的内部管理制度	包括：岗位责任、服务流程、设施设备维护、安全管理、环境卫生、应急处置、档案管理、装修管理、充电桩管理等制度	0.5	符合得 0.5 分；每缺 1 项扣 0.1 分，扣完为止
14		制度、操作规程及应急预案流程图上墙公示	现场查看公示情况	0.5	符合得 0.5 分；未上墙扣 0.5 分，扣完为止
15		明确岗位职责、工作标准及操作流程	① 制定落实措施与考核办法；② 留存考核记录	0.5	符合得 0.5 分；无考核办法扣 0.3 分，无考核记录扣 0.2 分，扣完为止
16		建立健全房屋、共用设施设备及业主（使用人）档案	① 房屋及设施设备基础资料（总平面图、管网图、设计安装图纸等）；② 分户档案及费用收缴记录；③ 设施设备巡检、保养、维修记录；④ 历次交接记录；⑤ 内容齐全、分类成册、管理完善、查阅方便，使用登记手续完备	0.5	符合得 0.5 分；每缺 1 项扣 0.1 分，扣完为止
17		服务外包的管理	保存外包单位营业执照、资质证书复印件及相关选择、监督、检查与评审记录	0.5	符合得 0.5 分；无记录扣 0.5 分，扣完为止
18		按服务规模、服务等级配备专业人员	配备相应的专业管理人员和作业人员	0.5	符合得 0.5 分；人员配备不足扣 0.5 分，扣完为止
19		项目负责人持证及报备	① 持有物业管理资格等相关证书；② 向所在地物业主管部门报备	0.5	符合得 0.5 分；未持证扣 0.3 分，未报备扣 0.2 分，扣完为止
20	人员管理	持证上岗要求	消防安全责任人、消防安全管理人经培训合格持证上岗；保安员经公安机关培训考核合格持证上岗；高低压电工、消防监控值班员、电梯安全管理、焊接、锅炉、制冷与空调、高空作业等特种作业人员持证上岗	0.5	符合得 0.5 分；发现 1 人无证扣 0.1 分，扣完为止
21		建立人员培训、考核、奖惩制度	制度健全	0.5	符合得 0.5 分；无制度扣 0.5 分，扣完为止
22		人员培训要求	① 新员工完成岗前培训并考核合格；② 在职员工每年至少参加 1 次全员复训③ 特种作业人员按规定参加持证复审培训，培训及考核记录完整存档	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.1 分，扣完为止
23		管理人员素质要求	① 熟悉物业管理服务相关法律法规、标准规范和物业服务合同；② 具备沟通协调能力；③ 具备应急处置能力	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.2 分，扣完为止
24		作业人员素质要求	① 熟练掌握本职工作技能；② 遵守操作规程	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.3 分，扣完为止
25		员工着装及行为规范	① 统一着装、佩戴工牌；② 举止规范，作风严谨	0.5	符合得 0.5 分；发现 1 人不符合扣 0.1 分，扣完为止
26		信息化	数字化服务平台建设与功能	① 建设与运行符合 GB 50314 中关于智能建筑集成管理系统的规定；② 实现房屋及设施设备基础数据、维修记录、收	0.5

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
	管理		费情况等信息的动态管理；③ 具备身份核验、电子投票、信息公开、报修服务、停车管理、访客管理等基本功能		
27		物联网、大数据、人工智能等技术应用	宜运用相关技术，实现共用设施设备的智能化监测、预警与维护	0.5	有应用得 0.5 分；无应用不扣分（鼓励项）
28	服务公开与财务管理	设立服务公示栏	公开：企业名称、信用等级、项目负责人、联系方式、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费依据、价格举报电话、投诉渠道、应急电话等信息，并及时更新	0.5	符合得 0.5 分；每缺 1 项扣 0.1 分，扣完为止
29		费用收取规范	① 收取物业服务费、特约服务费或代收水、电等费用时，出具有效凭证；② 除合同约定或法定情形外，不得擅自停水、停电	0.5	符合得 0.5 分；未出凭证扣 0.3 分，擅自停水电扣 0.5 分，扣完为止
30		共有物业信息公开要求	① 每月 10 日前录入上月经营性收支，经实名认证的业主可查询；② 至少每半年公示一次（不少于 15 日）；③ 专项维修资金使用提前至少 3 日公示维修方案、预算、施工单位等信息；④ 表决结果、施工合同、竣工验收及资金使用情况线上、线下同步公开	0.5	符合得 0.5 分；每缺 1 项扣 0.1 分，扣完为止
31		单一产权物业信息公开方式	① 单一产权委托管理：物业服务费用、经营性收支及专项维修资金使用情况，按物业服务合同约定定期向业主报告；② 单一产权自用无委托：信息公开以双方内部约定为准	0.5	适用时评价，符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.5 分，扣完为止
32		物业经营性收益管理	① 扣除合理成本后归业主共有；② 专项用于公共设施维修、更新改造或补充专项维修资金；③ 不得擅自使用	0.5	符合得 0.5 分；擅自使用扣 0.5 分，扣完为止
33		专项维修资金申请使用	① 使用申请真实规范；② 按规定流程办理、建档并做好资料移交	0.5	符合得 0.5 分；违规使用扣 0.5 分，扣完为止
34		财务审计要求	宜委托第三方审计机构对经营性收支和专项维修资金进行年度审计；业主大会或单一产权业主提出审计要求的，应配合	0.5	有审计得 0.5 分；无审计不扣分（鼓励项）
35		建立 24 小时值班制度	① 设立服务电话并在明显位置公布；② 及时处理业主和使用人的报修、求助、投诉等事项	0.5	符合得 0.5 分；未公布扣 0.2 分，处理不及时扣 0.3 分，扣完为止
36	服务保障	建立客户满意度调查机制	机制健全	0.5	符合得 0.5 分；无机制扣 0.5 分，扣完为止
37		存在多个业主的满意度调查要求	① 每年至少开展 1 次客户满意度调查；② 调查覆盖率达 100%；③ 对合理意见建议及时整改	0.5	符合得 0.5 分；未开展扣 0.3 分，覆盖率不足扣 0.2 分，扣完为止
38		单一业主或自用业主委托管理的满意度调查要求	① 满意度调查方式、频率及对象由物业服务合同约定；② 宜按季度开展服务评价；③ 形式可包括定期走访、服务例会、书面评估等	0.5	适用时评价，符合得 0.5 分；未按约定执行扣 0.5 分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
39		建立维修服务承诺制	① 零修急修及时率 100%；② 做好回访记录	0.5	符合得 0.5 分；及时率未达标扣 0.3 分，无回访记录扣 0.2 分，扣完为止
40		建立突发事件信息报告制度	遇重大及突发事件不得缓报、瞒报、漏报，不得通报、报送、公布虚假信息	0.5	符合得 0.5 分；瞒报虚报扣 0.5 分，扣完为止
41		重特大突发事件应急处置	应坚守岗位，服从相关部门应急处置工作的统一领导、指挥、协调，不得擅自离岗	0.5	符合得 0.5 分；擅离岗位或不服从指挥扣 0.5 分，扣完为止
42	共用部位 维护管理	定期巡查、维护和保养	① 建立巡查记录和维护档案；② 每日巡查、每月维护；③ 发现问题及时处置，处置完成率不低于 98%	1	符合得 1 分；未建立档案扣 0.3 分，未每日巡查扣 0.3 分，处置率每低 1%扣 0.2 分，扣完为止
43		建立专项巡查记录	至少包含：大堂地面/墙面、走廊、消防通道、屋顶、楼宇外立面、室外道路、楼梯间、公共门窗等核心点位	0.5	符合得 0.5 分；每缺 1 个点位扣 0.1 分，扣完为止
44		楼宇标识管理	① 楼宇名称、栋号、楼层、房号标志清晰完整，无遮挡、无破损；② 大堂内布置合理并设立引路方向平面示意图；③ 入驻单位名录标识在大堂内显著位置	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.2 分，扣完为止
45		无违反规划私搭乱建现象	① 无擅自改变房屋及共用设施用途的现象；② 发现违规行为及时劝阻、制止并报告有关部门	1	符合得 1 分；发现违规未劝阻扣 0.5 分，未报告扣 0.5 分，扣完为止
46		楼宇外观维护	① 外观完好、整洁；② 外墙无脱落、无污渍、无乱贴乱画、无乱悬挂、无渗水现象；③ 玻璃幕墙清洁明亮、无破损；④ 涂料外墙无褪色不均	1	符合得 1 分；每项不符合扣 0.3 分，扣完为止
47		道路通畅维护	道路通畅、路面平坦、无破损	0.5	符合得 0.5 分；路面破损扣 0.5 分，扣完为止
48		楼梯间、疏散通道管理	① 保持畅通，无杂物堆放；② 应急照明、疏散指示标志完好有效	1	符合得 1 分；堵塞扣 0.5 分，标志失效扣 0.5 分，扣完为止
49		屋顶、墙体、柱体检查	定期检查，发现渗漏、开裂等问题及时处理	0.5	符合得 0.5 分；未定期检查扣 0.3 分，发现问题未处理扣 0.5 分，扣完为止
50		室外招牌、广告牌、霓虹灯管理	① 按规定设置并取得行业主管部门审批手续；② 保持整洁统一美观，无安全隐患	0.5	符合得 0.5 分；无审批扣 0.3 分，安全隐患扣 0.5 分，扣完为止
51		共用管线管理	① 统一下地或入公共管道；② 无架空管线、无碍观瞻、无安全隐患	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.3 分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则	
52		室外空调安装管理	① 安装位置统一，高度一致，横向间距均匀；② 支架无锈蚀，安装牢固，无安全隐患；③ 冷凝水应集中收集并按类排放，排放管路应做好防漏、防噪措施	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.2 分，扣完为止	
53		房屋装饰装修管理	① 符合规定，签订装修协议；② 做好申请、审核、监管、验收记录；③ 及时劝阻违规装修行为	1	符合得 1 分；未签协议扣 0.3 分，无记录扣 0.3 分，未劝阻违规扣 0.5 分，扣完为止	
54	共用设施设备维护管理	一般要求	制定并执行设备管理制度	包括：设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案管理等制度	1	符合得 1 分；每缺 1 项扣 0.2 分，扣完为止
55			建立“一机一档”档案	① 每台（套）设备建立档案；② 明确设备管理责任人；③ 档案内容包括：设备台账、技术资料、维修保养记录及运行巡检记录	1	符合得 1 分；每缺 1 项扣 0.3 分，扣完为止
56			设备信息公示	① 设备系统图、设备管理制度、岗位责任人信息上墙公示；② 设备卡片齐全；③ 运行、巡检、保养、维修记录完整、清晰	0.5	符合得 0.5 分；未公示扣 0.3 分，记录不完整扣 0.2 分，扣完为止
57			机房环境管理	① 整洁，无杂物、积尘；② 门口设置机房类别及管理标识，门窗、锁具完好有效；③ 疏散通道畅通，疏散标识、安全警示标识清晰完好；④ 配置消防、通风、应急照明设施，运行正常；⑤ 设置高度不低于 50 厘米的挡鼠板，防鼠措施完善无漏洞，无鼠虫害；⑥ 有温湿度要求的机房配备温湿度计，环境指标符合规定	1	符合得 1 分；每项不符合扣 0.2 分，扣完为止
58			专业技术人员配备及管理	① 配备相应的专业技术人员；② 严格执行操作规程与保养规范；③ 特种作业人员资格证书上墙公示；④ 非工作人员进入设备机房履行登记手续；⑤ 交接班记录完整	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.1 分，扣完为止
59	供电系统	供电系统符合规范	符合 GB 50052 和 GB 55024 的规定	0.5	符合得 0.5 分；不符合扣 0.5 分，扣完为止	
60		定期巡查、维护和保养	① 确保供电安全稳定，无停电、漏电等安全隐患；② 限电、停电有明确审批权限并按规定时间通知业主（使用人）	1	符合得 1 分；安全隐患扣 0.5 分，擅自停电扣 0.5 分，扣完为止	
61		临时用电及停电应急管理	① 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施；② 留存执行记录	0.5	符合得 0.5 分；无措施扣 0.3 分，无记录扣 0.2 分，扣完为止	
62		配电房、配电箱、配电柜维护	① 保持整洁、干燥；② 定期检查线路、开关、接触器等部件，发现老化、破损、松动及时处理；③ 配电房配备消防器材和应急照明设备	1	符合得 1 分；每项不符合扣 0.3 分，扣完为止	

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
63		备用应急发电机、UPS、EPS管理	① 随时可启用并符合 GB/T 31989 的规定；② 制定维修保养计划并留存试运行记录；③ 备用储油罐存放符合规定；④ 确保突发停电时及时启动，保障电梯、应急照明、消防系统等关键设施供电	1	符合得 1 分；无法启用扣 1 分，扣完为止
64		应急发电机定期试运行	① 每月至少试运行 1 次；② 每次试运行时长不少于 30 分钟；③ 完整留存试运行记录	0.5	符合得 0.5 分；未试运行扣 0.5 分，扣完为止
65		电气设备管理及检测	① 符合 DL/T 596 的规定；② 变压器等电气设备按规定周期进行预防性试验；③ 绝缘靴、绝缘手套、验电器等安全用具按规定周期检测并合格；④ 电缆桥架规范安装，配电柜/箱保持清洁、元器件完好，张贴警示标志	0.5	符合得 0.5 分；未检测扣 0.3 分，扣完为止
66	弱电系统	弱电系统故障排除	① 按规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；② 留存弱电系统分项巡视记录和维修记录	0.5	符合得 0.5 分；未排除故障扣 0.3 分，无记录扣 0.2 分，扣完为止
67		智能化设施设备运行	① 楼宇智能控制系统、门禁可视对讲系统、车辆管理系统、闭路监控系统等运行正常，现场测试符合要求；② 监控视频录像保存时间不少于 30 天；③ 监控时间与北京时间偏差不得超过 1 分钟	1	符合得 1 分；系统故障扣 0.5 分，录像时长不足扣 0.1 分，时间偏差超 1 分钟扣 0.1 分，扣完为止
68		周界报警、监控探头等设备管理	① 设备无故障，留存系统运行、测试记录；② 治安电话畅通；③ 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，及时报警并安排人员赶到现场进行初期处置	0.5	符合得 0.5 分；设备故障扣 0.3 分，处置不及时扣 0.5 分，扣完为止
69	消防系统	消防系统符合规范	① 符合 GB 25201、GB 50116 等相关标准；② 持有合格的消防年检报告；③ 不合格项有整改闭环资料；④ 定期维护、检测和调试，确保系统完好有效	1	符合得 1 分；年检不合格扣 1 分，扣完为止
70		消防组织建设	① 建立消防档案，健全消防管理制度，落实消防责任制，消防责任区域与防火责任人名单上墙；② 成立志愿消防队伍，明确专人维护、管理消防器材，保持其完好无损、随时可启用；③ 持有消防证的人员 24 小时值班，留存排班表和值班记录	1	符合得 1 分；未持证值班扣 0.5 分，无档案扣 0.5 分，扣完为止
71		防火巡查检查	① 每日防火巡查，防火检查周期不超过 30 天，检查做好记录；② 消防栓、灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、应急广播系统等设施设备每月至少检查 1 次，发现损坏、过期、失效应及时更换、维修；③ 消防栓保持完好，水压正常，无遮挡、占用	1	符合得 1 分；未巡查扣 0.5 分，设备失效扣 0.5 分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则	
72		消防设施管理	① 签订消防维保、检测合同，维保记录在“浙江省消防技术服务系统”可查；② 消防报警主机功能正常，系统时间与北京时间偏差不大于1分钟；③ 消防卷帘手动拉链、测试按钮、紧急迫降拉环不得隐蔽；④ 消防设备点位图、地址编码表齐全	1	符合得1分；维保记录不可查扣0.5分，主机故障扣1分，扣完为止	
73		消防培训与演练	① 消防安全管理人员熟练掌握消防设施设备使用方法并能及时处理问题；② 制定消防培训计划并留存培训记录，确保重点岗位人员及其他员工掌握基本消防知识；③ 开展消防法规及消防安全知识宣传教育，定期组织消防演练，留存演练方案、记录、照片等资料；④ 每半年至少组织1次灭火和应急疏散演练，属消防安全重点单位的，每年至少组织1次综合应急演练	1	符合得1分；未演练扣0.5分，无记录扣0.3分，扣完为止	
74		突发火灾应急预案	① 制定突发火灾应急预案并上墙；② 设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通；③ 消防车作业场地不被占用且标识清晰完好	0.5	符合得0.5分；预案未上墙扣0.2分，通道堵塞扣0.5分，扣完为止	
75		易燃易爆等危险品管理	① 设专人专区管理；② 危险场所设立警告标志；③ 消防设施设备完好；④ 落实防火防盗措施，无火灾隐患	0.5	符合得0.5分；未专区管理扣0.3分，安全隐患扣0.5分，扣完为止	
76		电梯系统	电梯符合规范	① 符合GB/T 7588.1和TSG08的规定；② 特种设备使用登记证、年检合格证、维修保养计划完备有效；③ 在电梯内醒目位置明示	0.5	符合得0.5分；无证运行扣0.5分，扣完为止
77			电梯维护保养	① 由具备相应资质的单位进行维护保养；② 维护保养频次不少于每15天一次；③ 每年进行一次定期检验，检验合格后方可投入使用	1	符合得1分；超期未检扣1分，扣完为止
78			电梯及机房环境管理	① 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，运行平稳，轿厢清洁；② 机房照明、温湿度符合规定，直梯机房应有清晰的平层标识线及标识图	0.5	符合得0.5分；运行异常扣0.5分，扣完为止
79			电梯应急处置	① 制定电梯故障或险情应急处理预案，公布急修热线电话，故障维修记录完整；② 电梯困人时，物业服务企业5分钟内响应，完成电话安抚、远程排查、同步告知救援进度，维修人员30分钟内到场救援（远郊区域可延长至45分钟），救援完成后及时排查故障原因并整改；③ 电梯紧急通话系统使用正常，无明显杂音，断电后可正常使用	1	符合得1分；响应超时扣0.5分，通话故障扣0.5分，扣完为止
80			电梯运行台账和档案	① 建立电梯运行台账和“一梯一档”资料档案；② 记录电梯运行状态、维护保养情况、故障处置情况等信息；③ 电梯内张贴安全使用说明、应急救援电话等信息	0.5	符合得0.5分；无档案扣0.5分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
81	给排水系统	扶梯管理	① 急停按钮有效；② 扶手带无磨粉现象；③ 制停距离合格；④ 梯级及梳齿板无缺损；⑤ 运行无异常抖动及异响	0.5	适用时评价，符合得0.5分；每项不符合扣0.1分，扣完为止
82		建立楼宇用水、供水管理制度	① 制度上墙；② 协助业主（使用人）安排合理的用水和节水计划；③ 制定并落实节水措施	0.5	符合得0.5分；未上墙扣0.2分，无节水措施扣0.2分，扣完为止
83		给排水系统检查、维护和保养	① 保证设备、阀门、管道工作正常；② 阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏，无明显异味和噪声；③ 阀门状态标识清晰、无锈蚀，开/闭状态正确	0.5	符合得0.5分；跑冒滴漏扣0.3分，扣完为止
84		二次供水设施管理	① 每半年对二次供水蓄水池/水箱进行一次清洁、消毒，清洗消毒由具备水质处理资质的单位实施，建立清洗、消毒管理制度并上墙；② 二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全，清洗人员健康证与出入登记人员一致；③ 水箱封闭加并列双锁，设置有限空间警示标识及安全作业告知牌，水箱间清洁无二次污染；④ 水池、水箱周围无污染隐患；⑤ 每年至少抽检1次水质，鼓励增加抽检频次	1	符合得1分；未清洗消毒扣1分，扣完为止
85		排水排污系统管理	① 排水、排污系统通畅，室外排水系统设计符合GB 50014的规定，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡；② 定期对排水系统进行清掏，留存清掏记录；③ 污水不得入河	0.5	符合得0.5分；积水扣0.3分，污水入河扣0.5分，扣完为止
86		给排水应急管理	① 限水、停水按规定时间通知业主（使用人），制定停水临时供水预案；② 制定给排水事故应急处理方案，遇有事故，维修人员在规定时间内抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水；③ 无关于严重跑水、长时间停水的业主（使用人）投诉	0.5	符合得0.5分；有投诉扣0.3分，扣完为止
87	中央空调系统	中央空调运行管理制度	① 制定运行管理制度并上墙；② 定期清洗、维护和保养；③ 每年换季前全面检修；④ 确保系统运行正常、制冷制热效果良好，符合节能和环保要求	0.5	适用时评价，符合得0.5分；每项不符合扣0.1分，扣完为止
88		中央空调设施维护	① 定期清洗冷却塔、过滤网、冷凝水盘等部件，避免积尘、滋生细菌；② 定期检查冷媒压力、管道保温层，发现泄漏、破损及时处理；③ 主机及冷却塔噪声符合规定，无业主（使用人）有效投诉	0.5	适用时评价，符合得0.5分；每项不符合扣0.2分，扣完为止
89		中央空调节能运行	① 空调温度设定符合国家节能管理要求及物业服务合同约定；② 推广分时段运行，降低能耗，制定并落实具体节能措施	0.5	适用时评价，符合得0.5分；无节能措施扣0.3分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
90	锅炉系统	中央空调运行监测	① 定期监测运行参数,做好运行、巡检、保养记录;② 发现异常及时排查处置,确保系统运行效率	0.5	适用时评价,符合得0.5分;无记录扣0.3分,扣完为止
91		锅炉系统设备管理	① 设备完好,运行正常;② 汽、水管道无跑、冒、滴、漏现象及事故隐患	0.5	适用时评价,符合得0.5分;管道泄漏扣0.5分,扣完为止
92		锅炉安全检测及人员管理	① 承压锅炉及安全阀每年进行安全检测;② 操作人员持证上岗;③ 有完善的检修、保养、运行和巡视记录	0.5	适用时评价,符合得0.5分;未检测扣0.3分,无证上岗扣0.5分,扣完为止
93	避雷系统	避雷设施维护	避雷设施完好,接闪器、引下线、接地装置无腐蚀、断裂现象	0.5	符合得0.5分;设施损坏扣0.5分,扣完为止
94		避雷系统检测	① 按规定进行检测;② 接地电阻检查测试记录和日常保养记录完整	0.5	符合得0.5分;未检测扣0.5分,扣完为止
95	充电桩设施	充电场所标识及管理	① 张贴安全风险告知、警示标志、操作说明和相关管理制度,标识清晰;② 设置专用配电箱,每个回路带过载、短路及漏电保护功能,漏电保护电流宜为30毫安,漏电或火灾情况下自动切断供电电源;③ 安装24小时可视监控系统,视频监控信号实时传送至监控室或有人值守的值班室	1	适用时评价,符合得1分;无监控扣0.5分,无警示标识扣0.3分,扣完为止
96		电动汽车充电桩管理	① 安装有相关报批手续、产品合格证等资料,手续齐全;② 地下车库、封闭式地面车库的停放、充电场所设置自动喷水局部应用系统,符合GB 50016要求,配备消防灭火设施	0.5	适用时评价,符合得0.5分;手续不全扣0.3分,消防设施不足扣0.3分,扣完为止
97		非机动车充电桩管理	① 充电车库的充电车位分组设置,每组不超过20辆,组间设置高度不低于1.5米、耐火极限不低于1.5小时的隔墙;充电车棚每组不超过20辆,组间防火间距不小于6米,无法满足的采用同等耐火极限的隔墙分隔;② 充电车库设置自动喷水灭火系统,有困难的设置局部应用系统,采用快速响应喷头;③ 每个电动自行车停放、充电场所的单个防火分区配置灭火器;④ 严禁电动自行车飞线充电、在非指定区域充电	0.5	适用时评价,符合得0.5分;发现飞线充电扣0.5分,扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
98	人防设施	配套人防工程设施管理	① 人防工程保持结构完好，无擅自开孔、拆除或改造现象；② 人防工程内不得存放易燃易爆、腐蚀性等危险物品；③ 人防防护门、密闭门、防爆波活门等设备定期检查、维护，确保启闭灵活；④ 人防工程内通风、排水、照明设施保持正常运行；⑤ 人防工程口部保持畅通，不得堆放杂物或设置障碍物；⑥ 人防设施的使用符合《中华人民共和国人民防空法》及相关地方性规定	0.5	适用时评价，符合得0.5分；每项不符合扣0.1分，扣完为止
99		配备直升机停机坪管理	① 停机坪保持结构完好、标识清晰，无障碍物影响起降安全；② 停机坪配备必要的消防设施，并定期检查维护；③ 制定停机坪使用管理制度和应急处置预案，明确使用审批程序；④ 停机坪照明、风向标、助航灯光等设施保持正常运行；⑤ 停机坪使用符合民航管理部门的相关规定，使用记录完整存档；⑥ 无使用需求的，保持停机坪封闭管理，防止无关人员进入	0.5	适用时评价，符合得0.5分；每项不符合扣0.1分，扣完为止
100	公共秩序维护	安保岗位设置	① 根据实际布局 and 安全管理需求，在主要人行及车行出入口设置值岗或巡逻岗；② 安保人员文明值勤，言语规范，熟悉物业管理项目环境；③ 实行24小时值班和交接班制度，交接班记录完整	1	符合得1分；脱岗扣0.5分，无记录扣0.3分，扣完为止
101		外来人员及物品管理	① 对外来人员实行进出管理；② 对外来物品实施分类管理；③ 实行大件物品进出审验制度并留存登记记录	1	符合得1分；未登记扣0.5分，扣完为止
102		巡视工作职责与流程	① 明确巡视工作职责与流程，制定相对固定的巡视路线；② 对重点区域、部位及设备机房按规定巡视并记录；③ 宜采用电子巡更系统，留存巡更记录	1	符合得1分；无记录扣0.5分，扣完为止
103		监控设施设备管理	① 保持24小时正常运行，监控记录完整；② 监控岗位有明确职责，制定异常情况处理预案；③ 留存值班及交接班记录	1	符合得1分；监控失效扣1分，扣完为止
104		车辆及交通管理	① 设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，公开停车收费标准；② 秩序维护员对进出车辆进行疏导，维护交通秩序；③ 保障垃圾收集、运输车辆作业道路通畅	0.5	符合得0.5分；每项不符合扣0.2分，扣完为止
105		室内停车场管理	① 管理严格，车辆出入登记，固定车辆出入证发放记录完整；② 车库场地无渗漏、无积水，通风良好；③ 照明及消防器材配置齐全	0.5	符合得0.5分；每项不符合扣0.2分，扣完为止
106		非机动车停放管理	① 定点停放，管理制度落实；② 停放整齐，场地整洁	0.5	符合得0.5分；乱停放扣0.3分，扣完为止
107	危及人身安全区域管理	在变电机房、设备机房、施工现场等危及人身安全的区域，设置明显警示标识和防护措施	0.5	符合得0.5分；未设置扣0.5分，扣完为止	

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
108		禁止行为管控	① 禁止违规堆放杂物、私拉乱接电线； ② 禁止携带易燃易爆、剧毒等危险物品进入楼宇（经相关部门批准的除外）	1	符合得1分；发现违禁扣1分，扣完为止
109		定期开展安全巡查	① 重点排查治安、消防等隐患，发现问题及时处置并上报；② 发生突发治安事件时，及时报警并配合公安机关处置，保护现场，保障人身和财产安全	1	符合得1分；未及时处置扣0.5分，扣完为止
110		高空抛物防控机制	① 在公共区域加装防抛物监控设备；② 张贴警示标识，明确法律责任；③ 定期开展高空抛物安全宣传与隐患排查；④ 建立专项管理记录	0.5	适用时评价，符合得0.5分；每项不符合扣0.1分，扣完为止
111		烟花爆竹安全管理制度	应建立烟花爆竹安全管理制度，明确禁放区域、燃放时段及安全管控措施，制定专项应急预案	0.5	适用时评价，符合得0.5分；无制度扣0.5分，扣完为止
112	环境卫生管理	环境卫生管理制度与环卫设施配置	① 建立环境卫生管理制度；② 配备专职保洁人员；③ 实行清洁卫生责任制，明确责任范围和工作标准；④ 留存保洁巡查记录；⑤ 按规定配置可回收、有害、易腐、其他垃圾分类收集容器；⑥ 设施齐全、配置合理、保持清洁	0.5	符合得0.5分；无记录扣0.2分，设施不足扣0.2分，扣完为止
113		垃圾分类宣传与执行	做好垃圾分类宣传，实行分类收集、定点投放	0.5	符合得0.5分；未分类扣0.5分，扣完为止
114		各类垃圾清运管理	① 生活垃圾日产日清；② 建筑垃圾划定区域堆放、定期清理并做好围护；③ 配套餐饮的餐厨垃圾实行日产日清、密闭清运，防止异味扩散和污水渗漏；④ 办公垃圾按可回收物、其他垃圾分类收集，明确每日清运频次；⑤ 垃圾分类收集、运输及处置符合杭州市垃圾分类管理相关规定，分类垃圾桶设置规范、标识清晰、摆放整齐	1	符合得1分；垃圾堆积扣0.5分，餐厨垃圾未密闭清运扣0.5分，扣完为止
115		大堂、走廊等区域清洁	① 大堂、走廊、电梯厅、楼梯间等公共区域每日清扫、拖拭；② 定期消毒并留存完整消毒记录	0.5	符合得0.5分；未清洁扣0.3分，无消毒记录扣0.2分，扣完为止
116		卫生间清洁维护	① 保持整洁、无异味；② 地面、墙面、便器无污渍、无积水；③ 洗手台、镜面干净；④ 及时补充洗手液、纸巾等用品；⑤ 宜每小时巡查1次，每日深度清洁	0.5	符合得0.5分；异味扣0.3分，扣完为止
117		消杀计划实施	① 制定并实施消杀计划；② 定期对公共区域进行卫生消毒、灭鼠、除虫；③ 留存消杀记录	0.5	符合得0.5分；未消杀扣0.3分，无记录扣0.2分，扣完为止
118		房屋共用部位清洁	① 保持清洁，无乱贴、乱画；② 无擅自占用和堆放杂物现象；③ 楼宇内共用场地无纸屑、烟头等废弃物	0.5	符合得0.5分；每项不符合扣0.2分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
119		排烟、排污、噪声管理	① 符合 GB 51251、GB 8978、GB 16297、GB 22337 等规定；② 外墙无污染	0.5	符合得 0.5 分；超标排放扣 0.5 分，扣完为止
120		楼宇周边环境卫生	保持周边道路、绿化带整洁	0.5	符合得 0.5 分；脏乱差扣 0.5 分，扣完为止
121	绿化养护管理	绿化养护管理	① 根据绿化布局，配备专职绿化养护人员；② 制定并落实修剪、施肥、灌溉、松土、打药等养护措施	0.5	适用时评价，符合得 0.5 分；无绿化养护人员扣 0.3 分，扣完为止
122		室内绿化摆放	① 布局合理，色彩、形态与空间环境相协调；② 保持正常养护，植株鲜艳，土壤表层无杂物、枯叶；③ 发现病变、虫害、枯萎及时更换	0.5	适用时评价，符合得 0.5 分；枯萎未更换扣 0.3 分，扣完为止
123		室外绿地维护	① 符合规划用途，无改变用途和破坏、践踏、占用现象；② 显著位置设置警示标识；③ 发现践踏、破坏面积累计超过 1 m <sup>2</sup> 的及时处理	0.5	适用时评价，符合得 0.5 分；破坏超 1 m <sup>2</sup> 未处理扣 0.3 分，扣完为止
124		室外绿地植物要求	① 各类乔木存活率 100%；② 植物群落完整，层次丰富，单个区域裸露地面不超过 1 m <sup>2</sup> ；③ 植株生长茂盛，修剪整齐美观，无病虫害、无折损、无斑秃、无杂物；④ 植物季相分明，具有整体观赏效果	0.5	适用时评价，符合得 0.5 分；存活率不足扣 0.3 分，扣完为止
125	客户服务	客户服务中心建设	① 设立客户服务中心，实行 24 小时值班制度；② 设置服务前台、接待窗口、公示栏、服务台卡，配置专职客服人员；③ 统一服务礼仪、服务流程与应答规范；④ 接待人员着装规范、态度热情、用语文明，及时受理咨询、报修、投诉等事项并留存记录；⑤ 根据项目信息公开要求，公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等信息	1	符合得 1 分；未公示扣 0.3 分，无记录扣 0.3 分，扣完为止
126		维修服务承诺制	① 建立并落实维修服务承诺制，在显著位置公布承诺内容；② 报修服务实行闭环管理：接到报修后及时派单，维修完成后及时回访；③ 零修急修及时率 100%；④ 回访记录与派工单内容相符，并完整存档	1	符合得 1 分；及时率不足扣 0.5 分，无回访扣 0.3 分，扣完为止
127		报修响应及处置时间	① 紧急报修（电梯困人、停水停电、消防系统故障、漏水漏电等）：30 分钟内到场处理；② 一般报修（门窗异响、灯具损坏、办公区域小修等）：24 小时内处理完成	1	符合得 1 分；紧急超时扣 0.5 分，一般超时扣 0.3 分，扣完为止
128		入驻、退租手续办理	① 业主、使用人入驻、退租手续便捷规范；② 做好资料审核、房屋交接、费用结算等工作，留存相关记录；③ 客户档案及时建立、更新并与数字化管理系统同步	0.5	符合得 0.5 分；手续不规范扣 0.3 分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
129		公共会议室或多功能厅配置	① 根据业态配置公共会议室或多功能厅，配备音响、投影、灯光、空调等设备；② 建立线上及线下预约使用制度；③ 提供会前布置、会中茶水服务、设备调试、会后清洁收尾等全流程标准化会务服务；④ 会议室收费标准在大堂公示栏明码标价；⑤ 满足企业日常办公会议需求	0.5	适用时评价，符合得0.5分；每项不符合扣0.1分，扣完为止
130		增值服务开展	① 可开展商务文印、快递代收代发、绿植租摆、场地租赁、广告位运营、饮用水配送等增值服务；② 所有服务项目明码标价、公示上墙、规范收费；③ 不得强制消费	0.5	适用时评价，符合得0.5分；强制消费扣0.5分，扣完为止
131		参观接待管理制度	① 制定参观接待流程，明确接待部门、责任人及审批权限；② 对重要参观活动提前制定接待方案，包括参观路线、陪同人员、讲解内容等；③ 参观人员进入楼宇按规定登记，佩戴临时标识；④ 参观活动不得影响正常办公秩序，涉及保密区域设置限制进入标识；⑤ 参观接待完成后留存记录，包括参观单位、时间、人数、陪同人员等	0.5	适用时评价，符合得0.5分；每项不符合扣0.1分，扣完为止
132		配合相关部门工作	配合物业主管部门、街道、社区、协会等部门组织的工作会议及相关协调工作，按规定报送物业管理统计数据、信息、资料	0.5	符合得0.5分；不配合扣0.5分，扣完为止
133	装修管理	装修申请及审核	① 业主、使用人进行房屋装修前，向物业服务企业提交装修申请、装修方案等资料；② 经物业服务企业工程管理岗及物业消防管理岗联合审核通过后，签订三方装修协议，明确施工时间、垃圾清运要求及违规责任；③ 涉及消防行政许可的，相关审批手续由业主或使用人自行向属地行业主管部门或消防部门办理	1	符合得1分；未审核扣0.5分，扣完为止
134		装饰材料经营管理	应对进入物业管理区域从事装饰材料供应、吊装、搬运等经营活动的企业（个人）进行管理，发现强买强卖等违法违规行为应及时制止并报告公安机关	0.5	符合得0.5分；未管理扣0.5分，扣完为止
135		明确装修施工禁止行为	① 破坏房屋主体结构、承重构件；② 违规改造水电、消防设施；③ 占用、堵塞消防通道	1	符合得1分；发现违规施工扣1分，扣完为止
136		装修施工期间现场监管	① 安保部每日巡查装修现场，检查施工人员证件、动火作业审批、材料堆放合规性；② 工程部门监督管线改造、防水施工等关键工序，避免破坏建筑结构	1	符合得1分；未巡查扣0.5分，扣完为止
137		装修施工时间及垃圾管理	① 遵守施工时间规定，避免影响其他业主、使用人的正常办公；② 装修垃圾按规定堆放、清运，不得随意丢弃、堆放	0.5	符合得0.5分；垃圾乱堆扣0.3分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
138		装修完成验收	① 组织客户、施工方、工程、消防部门联合验收；② 确认无违规改造、设施正常运行后，出具《装修验收意见书》和备案装修图纸；③ 装修申请、审核、监管、验收等记录完备	0.5	符合得 0.5 分；未验收扣 0.3 分，扣完为止
139		违规装修行为处理	① 发现违规装修行为，及时劝阻、制止；② 立即向属地街道及城管执法部门报告；③ 登记在案并留存书面文件、材料	0.5	符合得 0.5 分；未报告扣 0.3 分，扣完为止
140	社区文化与精神文明建设	营造文明办公氛围	① 引导业主（使用人）自觉维护公共利益；② 遵守物业管理规定	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.3 分，扣完为止
141		学习宣传园地、宣传栏等设施	① 设置学习宣传园地、宣传栏等设施；② 开展健康向上的社区文化活动；③ 留存宣传资料、活动计划、记录及照片等；④ 配合、支持并参与社区文化建设	0.5	符合得 0.5 分；每项不符合扣 0.1 分，扣完为止
142	室内空气质量	禁止吸烟或控制吸烟管理制度	① 建立禁止吸烟或控制吸烟管理制度；② 设立控烟监督员	0.5	符合得 0.5 分；无制度扣 0.5 分，扣完为止
143		禁止吸烟标识设置	禁止吸烟场所或区域设置明显的禁止吸烟标识	0.5	符合得 0.5 分；未设置扣 0.5 分，扣完为止
144	安全生产与灾害预防	安全生产规章制度和操作规程	① 建立健全安全生产规章制度和操作规程并上墙；② 普及燃气、危险化学品、电力的安全使用知识	1	符合得 1 分；未上墙扣 0.5 分，扣完为止
145		安全生产培训计划	① 制定安全生产培训计划；② 留存培训记录；③ 提升从业人员和业主、使用人的安全意识	0.5	符合得 0.5 分；无计划扣 0.3 分，无记录扣 0.2 分，扣完为止
146		消防控制室管理	① 实行 24 小时双人值班制，与消防远程监控系统联网的可实行单人值班，值班人员持有效消防职业资格证书上岗；② 完整留存值班记录，包括设备运行状态、报警处置记录、故障维修记录等；③ 消防控制室管理及应急处置符合 GB 25201 的规定	1	符合得 1 分；未持证扣 1 分，无记录扣 0.3 分，扣完为止
147		高空作业安全管理	① 高空作业人员持有有效的特种作业操作证；② 高空作业前制定作业方案，进行安全技术交底，并办理审批手续；③ 作业现场设置警戒区域和警示标识，安排专人监护；④ 作业人员正确佩戴安全帽、安全带、防滑鞋等个人防护用品，安全带高挂低用；⑤ 遇有六级以上大风、暴雨、大雾等恶劣天气，停止露天高空作业；⑥ 高空作业设备定期检测，合格后方可使用；⑦ 外墙清洗等外包服务选择具有相应资质的服务单位，并签订安全协议	1	符合得 1 分；无证作业扣 1 分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
148		灾害性天气或安全生产事故应急管理	① 针对台风、暴雨、冰冻等灾害性天气或安全生产事故，制定专项应急预案并落实；② 配备必要的抢险物资，并定期检查维护；③ 遇有灾害性天气或安全生产事故时，按应急预案采取预警、防范、处置措施	1	符合得1分；无预案扣0.5分，扣完为止
149		安全生产检查	① 定期开展安全生产检查，排查安全隐患；② 发现问题及时整改；③ 留存检查及整改记录	0.5	符合得0.5分；未检查扣0.3分，未整改扣0.5分，扣完为止
150	餐饮服务	餐饮服务单位资质	① 持有有效食品经营许可证；② 从业人员持有有效健康证明上岗	0.5	适用时评价，符合得0.5分；无证扣0.5分，扣完为止
151		餐厨垃圾清运管理	实行日产日清、密闭清运，防止异味扩散和污水渗漏	0.5	适用时评价，符合得0.5分；未密闭清运扣0.5分，扣完为止
152		餐饮油烟排放管理	① 符合环保要求；② 定期清洗烟道、油烟净化设施并留存记录	0.5	适用时评价，符合得0.5分；超标排放扣0.5分，扣完为止
153		餐饮服务场所燃气安全管理	① 每月至少开展1次燃气设施定期检查，检查内容包括燃气管道、阀门、连接软管、燃烧器具等；② 燃气泄漏报警装置保持正常运行，每日巡查、定期校准，确保有效；③ 每年至少组织1次燃气安全培训与应急演练，留存培训及演练记录；④ 发现燃气泄漏等紧急情况时，立即切断气源、通风排气、禁止明火，并报告燃气供应单位及相关部门	0.5	适用时评价，符合得0.5分；未检查扣0.3分，扣完为止
154		公共区域照明节能管理	① 实现分区控制，充分采用自然采光；② 车库、楼道等区域宜采用感应控制装置；③ 照明自动监控系统工作正常，运行记录完整	0.5	符合得0.5分；每项不符合扣0.2分，扣完为止
155	智慧节能与绿色管理	节水措施	① 使用节水型器具；② 定期检查管网杜绝跑冒滴漏；③ 有条件的楼宇宜建设中水处理或雨水收集系统，用于绿化浇灌及道路冲洗	0.5	符合得0.5分；跑冒滴漏扣0.3分，扣完为止
156		电梯节能管理	① 多台电梯实行群控管理；② 夜间或低客流时段实行休眠或停用策略，减少空驶能耗	0.5	符合得0.5分；未群控扣0.3分，扣完为止
157		无纸化办公推行	① 推行无纸化办公；② 限制一次性用品使用；③ 办公设备在不使用时及时关机，下班后关闭非必要用电设备	0.5	符合得0.5分；每项不符合扣0.2分，扣完为止
158		节能产品采购	优先采购能效等级高的产品及环保型耗材	0.5	符合得0.5分；未优先采购扣0.3分，扣完为止
159		节能、节水、节材管理制度	① 制定节能、节水、节材管理制度；② 将节能节水绩效纳入员工考核激励机制；③ 建立能耗监测系统；④ 定期分析用能数据，实施用能定额管理	1	符合得1分；每项不符合扣0.3分，扣完为止

序号	评价项目	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
160		人工智能、物联网等技术应用	宜运用人工智能、物联网等技术提升安防、环境、设施运维管理水平：① 智能视频分析系统；② 无人机巡检；③ 停车智能化管理；④ 垃圾分类智能设备；⑤ 环境保洁智能设备	1	有应用得1分；无应用不扣分（鼓励项）
合计				100	

## A.2 非居住物业管理服务加分项评价表见表 A.2。

表 A.2 非居住物业管理服务加分项评价表

序号	评价内容	评价标准	规定分值	评分细则
1	党建引领	获得省、市、区级党建相关表彰或荣誉（近两年内）	2	符合得0.5—2分：区级加0.5分，市级加1分，省级及以上加2分。同一事项多级表彰按最高级别计分，不重复累加。需提供组织部门颁发的正式表彰文件、奖牌等。不符合不加分
2	智慧管理	① 被区级及以上行业主管部门认可或推广；② 形成标准化操作流程；③ 产生实际应用效果（近两年内）	2	符合得2分：智慧管理创新经验需经区级及以上行业主管部门认可或正式推广，需提供推广文件、评估报告、现场会通知、官方媒体专题报道等佐证材料。仅企业内部应用未获认可的，不予加分。不符合不加分
3	项目荣誉	获得省、市、区级优秀、示范、标杆、节能、节水、垃圾分类等相关荣誉（近一年内）	2	符合得0.5—2分：区级加0.5分，市级加1分，省级及以上加2分。荣誉认定需由区级及以上行业主管部门、行业协会等部门及机构颁发。需提供正式文件、荣誉证书、奖牌等。不符合不加分
4	社区治理	① 获得区级及以上消防、城管、街道等相关部门通报表彰；② 在突发事件中处置得当、成效显著（近一年内）	2	符合得2分：表彰需为区级及以上相关部门（消防、城管、街道等）正式通报表扬。需提供通报文件、表彰决定、感谢信等。参与应急处置但未获表彰的，不予加分。不符合不加分
5	正面宣传	被省、市、区级主流媒体正面宣传报道（近一年内）	2	符合得0.5—2分：区级每篇加0.5分，市级每篇加1分，省级及以上每篇加2分。同一事件多篇报道只取最高级别计1篇，不重复累加。报道内容应为正面宣传物业管理服务成效，负面报道或中性报道不予加分。需提供报刊报道记录、网站截图、播出证明等。不符合不加分