

# 团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

## 住宅小区物业服务示范项目评价规范

Evaluation specification for residential community realty service  
demonstration projection

(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。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广东省物业管理行业协会  
广州市标准化协会

联合发布



# 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
4.1 评价原则 .....	2
4.2 参评基本条件 .....	2
4.3 评价指标和评价方法 .....	2
4.3.1 评价指标及分值 .....	2
4.3.2 评分标准 .....	2
4.3.3 评价方法 .....	2
5 评价流程 .....	3
5.1 申报 .....	3
5.2 预评 .....	3
5.3 评价 .....	3
5.4 结果公示 .....	3
附录 A（规范性） 住宅小区物业服务示范项目评价细则 .....	4



## 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。

本文件由广东省物业管理行业协会提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件由广东省物业管理行业协会负责具体解释和实施。

本文件起草单位：广东省物业管理行业协会、广州市标准化协会、XXXXXXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX。



# 住宅小区物业服务示范项目评价规范

## 1 范围

本文件规定了住宅小区物业服务示范项目评价相关的术语和定义、总体要求和评价流程。

本文件适用于广东省物业管理行业协会会员单位管理的住宅小区物业服务示范项目的评价。别墅、公寓项目可参照执行。

## 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 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 51348 民用建筑电气设计标准
- DB44/T 887 住宅小区物业管理服务规范
- DB44/T 1047 物业服务 清洁检查规范
- DB44/T 1048 物业服务 应急管理规范
- DB44/T 1049 物业服务 绿化养护检查规范
- DB44/T 1315 物业服务 档案管理规范
- DB44/T 1316 物业服务 设施设备标识管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **住宅小区** residence community

按照城市统一规划，建设达到一定规模，基础设施配套齐全，已建成并投入使用的相对封闭、独立的住宅群体或住宅区域。

### 3.2

#### **安全技术防范系统** security & technology protection system

由安防综合管理系统（对各子系统进行管理和控制的系统）和相关子系统组成。子系统包括入侵报警系统、视频监控系统、出入口控制系统、电子巡查系统、停车库（场）管理系统、楼宇对讲系统等。

### 3.3

#### **消防设施** fire facilities

为保障防护对象的消防安全所配置的火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统及应急广播、应急照明和安全疏散设施等。

## 4 总体要求

### 4.1 评价原则

住宅小区物业服务示范项目评价应遵循以下原则：

- a) 公平、公正、公开原则：评价工作应严格按照本规范进行；
- b) 回避原则：评价专家与评价项目物业服务企业应无任何关系。

### 4.2 参评基本条件

4.2.1 参加住宅小区物业服务示范项目评价的项目及物业服务企业应满足以下条件：

- a) 参评项目符合城市规划建设要求，配套设施齐全，建筑面积 3 万平方米以上（含 3 万平方米）；
- b) 入住率达 85% 以上（已完成收楼手续的户数占住宅小区总户数的比例）；  
入住率见公式（1）。

$$R = \frac{n}{N} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

$R$ ——入住率；

$n$ ——已完成收楼手续的户数；

$N$ ——住宅小区总户数。

- c) 物业服务企业已建立各项与物业服务管理相关的规章制度；
- d) 最近 3 年内（新建住宅小区 1 年内）无重大安全责任事故；
- e) 最近 3 年内（新建住宅小区 1 年内）未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉。

4.2.2 已获得示范项目称号的，如被投诉存在不满足上述条件的情形，由相关评价机构或行业协会进行核实。若属实，取消示范项目称号，并予以通报批评，该物业服务企业及该项目 3 年内不得参评。

### 4.3 评价指标和评价方法

#### 4.3.1 评价指标及分值

住宅小区物业服务示范项目评价满分为 110 分（包含加分项 10 分）；评价指标和权重设置为：行政管理（23 分）、客户服务（17 分）、房屋及设施设备管理（22 分）、安全管理（19 分）、环境管理（19 分）五个分项，加分项（10 分）。

#### 4.3.2 评分标准

4.3.2.1 评价标准应符合附录 A 的规定。

4.3.2.2 应按评分项目总得分确定，住宅小区物业服务示范项目总得分原则上不低于 90 分（含加分）。

#### 4.3.3 评价方法

对行政管理、客户服务、房屋及设施设备管理、安全管理和环境管理五个分项的物业服务项目采用以下评价方法：

- a) 采用扣分制，每一个单项分别有对应总分值，单项总分值扣完即止；评价专家应在附录 A 上填写单项得分；



- b) 行政管理、客户关系服务、房屋及设施设备管理、安全管理、环境管理的单项得分相加分别得出五个分项的总得分；
- c) 按项目规划未配置且非法律法规要求配置的设施设备，判定为合理缺项的，该项不扣分；
- d) 项目满足对应加分项条件的，即可在总分值上增加对应加分分数。

## 5 评价流程

### 5.1 申报

在自我评价的基础上，自愿向各市物协（相关房协）提出申报住宅小区物业服务示范项目。提交申请报告及相关材料。

### 5.2 预评

市级物业行业协会接受当地会员单位的参评申请和报送的评价材料后组织专家进行预评筛选，对预评筛选通过的项目，及时向省级物业管理行业协会提出推荐意见。

### 5.3 评价

省级物业管理行业协会根据市级物业行业协会推荐意见，组织专家进行评价。

### 5.4 结果公示

评价结果在相关行业协会网站和微信公众号进行公示，公示期满无异议则正式对外公布。

**附录 A**  
**(规范性)**  
**住宅小区物业服务示范项目评价细则**

**A.1 住宅小区物业服务示范项目行政管理评价细则**

住宅小区物业服务示范项目行政管理评价细则见表 A.1。

**表 A.1 住宅小区物业服务示范项目行政管理评价细则**

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
1	党建工作	物业服务项目应主动与街道社区、物业服务区域内党组织建立党建常态联席会议制度，落实“交叉任职”制度，利用街道（乡镇）、社区资源，发挥“双报到”党员作用，积极开展党建联建活动，建立协商议事机制，有效化解社区矛盾、纠纷的，得 3 分； 物业服务项目与街道（乡镇）社区、物业服务区域内党组织应建立正常联系，发挥“双报到”党员作用，开展党建联建、协商议事活动，及时处理物业管理服务中的问题的，得 2 分； 物业服务项目应按规定保持同街道（乡镇）、社区党组织畅通的情况反映、沟通渠道，及时处理物业服务存在的问题，得 1 分。	3		
2		应配合开展党建引领的“红色物业”“红色楼宇”创建活动；党建引领进社区应有实际工作内容和活动成效；应积极配合政府主管部门、居委会进行公益宣传。	2		
3	员工素质 要求	服务人员应穿着统一工作服和佩戴工作牌，仪表整洁，用语文明规范，耐心热情，熟悉所服务的物业服务区域的基本情况。	1		
4		项目负责人持有相关行业协会颁发的项目经理证书且参加相关行业协会举办的物业管理师职业技能等级认定培训，并获得技能等级证书（三级或三级以上）或结业证书的得 2 分。	2		
5		项目服务人员持有或已报名参加相关协会举办的物业管理师及相关工种的职业技能等级认定，并获得技能等级证书（四级或四级以上）或结业证书的，在 20 人及以上，得 10 分，11~19 人的，得 6 分，2~10 人，得 3 分； 企业自主开展物业管理师及相关工种的职业技能等级认定，并获得技能等级证书（四级或四级以上）或结业证书的在 20 人及以上，得 2 分； 人员证件在市内、省内其他项目同时使用的，只能在单个项目计算得分，人员名单由市级相关行业协会初审核对，省级相关行业协会复核方可得分。	10		
6		持有相关行业协会颁发或国家级相关行业协会颁发的项目经理证书人数占企业项目总数比例超过 30%，得 3 分，比例超过 30%（含）~20%，得 2 分，比例在 20% 以下，得 1 分； 人员证件在市内、省内其他项目同时使用的，只能在单个项目计算得分，人员名单由地市级物协初审核对，省物协复核方可得分。	3		

表 A.1 住宅小区物业服务示范项目行政管理评价细则（续）

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
7	档案管理 要求	应按 DB44/T 1315 的要求，配备专职（兼职）档案资料管理员，建立档案管理制度，按物业服务各专业板块建立档案宗卷，并实行电子档案和纸质档案分类。	1		
8		应建立完整的数据库管理制度，对应用计算机管理基本信息、基础资料、维修保养资料、收费资料等数据定期进行备份，确保业户的信息安全。	1		
合计			23		

## A.2 住宅小区物业服务示范项目客户服务评价细则

住宅小区物业服务示范项目客户服务评价细则见表 A.2。

表 A.2 住宅小区物业服务示范项目客户服务评价细则

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
1	客户服务 中心管理	应设置专用的客户服务场所，客户服务中心工作人员通过现场办公或线上方式（微信、QQ、APP 等）提供服务，24 小时响应客户诉求。物业服务企业宜按照业户需求建立微信群，通过微信群向业户及时传递信息、通知、活动内容，微信群应指定专人管理，执行微信群管理规定。	2		
2		应公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准和收费标准。	1		
3		应在物业服务区域显著位置设置公共信息栏，公示服务时间及 24 小时服务电话，并配合相关政府职能部门进行公益性宣传。涉及业户公共服务、秩序维护、安全管理等方面事项，应在主要出入口、各楼宇大堂或出入口张贴通知，履行告知义务。	1		
4	报事报修 及客户投 诉处理	应有健全的业户求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度。工作时间内，业户报事报修应按合同约定响应，如无合同约定的，则在 30 分钟内响应。	1		
5		应有健全的投诉处理制度。对业户投诉进行回访，报修回访率 90%。业户提出的意见、建议、投诉应在 4 小时内（工作时间）向业户反馈处理情况。	1		
6	装修管理	受理业主或使用人的装饰装修申报登记，应与业主或使用人、装饰装修单位签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。对业户提出的装修方案应在七个工作日内反馈意见；建立装饰装修管理档案，工作记录清晰。	2		
7		单元装饰装修施工期间，现场巡查记录表应清晰，频次至少 1 次/日。发现问题应及时与装修负责人沟通要求其整改，如屡次不改或巡查中发现拆承重结构等重大问题应及时劝阻和制止，劝阻和制止不听的应及时向政府主管部门报告。	1		
8	服务质量 管理	每月应不少于 1 次组织项目服务质量自查自检工作，重大节假日前组织安全检查，工作记录清晰齐备。	2		

表 A.2 住宅小区物业服务示范项目客户服务评价细则（续）

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
9	服务质量 管理	每年最少开展 1 次调查数量为业户总户数的 10%以上的业户满意率调查,业户满意率达到 90%,并公示满意率调查结果、服务质量整改计划和问题处理完成情况。	2		
10	社区文化 活动	中秋、国庆、春节等法定节假日应对社区进行美化装饰,且每年组织社区文化活动不少于 4 次,并有年度计划、实施方案以及完整活动记录。	1		
11	收费管理 及经营效 益	每年应至少 1 次向业主大会或者全体业主公布维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况。	2		
12		年度管理费收缴率应不低于 95%。	1		
合计			17		

## A.3 住宅小区物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则

住宅小区物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则见表 A.3。

表 A.3 住宅小区物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
1	基础管理	应按 DB44/T 887 的要求,建立健全的共用部位和共用设施设备服务管理制度。相关位巡检、维修保养等工程管理服务工作记录清晰齐备。每年不少于 1 次对工程人员进行工程专业知识和技能培训。	1		
2	房屋建筑 及共有部 位	应做到建筑结构共有部位完好,梁、板、柱等结构构件无破损,主体结构安全;房屋外立面无破损,外墙贴饰面或抹灰完好;屋檐、阳台、雨水罩、空调室外机支撑构件完好,巡查记录完整;屋面保温层正常,无生长植物。	0.5		
3		应按 DB44/T 1316 的要求做好标识管理,屋面(含露台)雨、污水主管、出墙管等分类标识清晰,屋面四周应有“禁止攀爬”、“禁止高空抛物”等警示标识。主管道应定期疏通,保持畅通。	0.5		
4	设施设备 房管理	设备房出入口应设置符合要求的挡鼠板,设备房内应配置温度计、湿度计,温度和湿度适合;通风设施运行正常;风口无松动、无尘;尘网保持干净。设备房照明、通风正常,应设置应急照明灯,电梯机房、消防水泵房、高低压电房、应急发电机房、消防控制中心的应急照明照度不得小于正常照明照度;蓄电池电源供电时的持续工作时间应不少于 0.5 小时。	0.5		
5		属于消防安全重点部位的设备房(含变配电室、空调机房、自备发电机房、储油间、消防水泵房、消防水箱间、防排烟风机房、锅炉房等设备用房),应设置明显的防火标志,有严格管理制度,无占用和堆放杂物现象。设备房门配置的灭火器;灭火器级别、数量符合法规规定;灭火器箱应配置灭火器“定期检查卡”和“设备卡”。巡查记录完整。	1		

表 A.3 住宅小区物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
6	设施设备 房管理	设备房应张贴“设备房责任人”卡，内容包括设备房名称、责任人姓名、工号、联系电话等。设备房应在墙身明显处悬挂“规章制度”“应急预案”“操作流程”及“运行记录”“巡查记录”和“外来人员出入登记记录”。	0.5		
7		设备房无其他无关管线穿过，天花、墙身平整整洁，无施工遗留物、无水迹，地面贴砖或涂漆完好，电缆构无积水，无堆放杂物，环境符合要求。	0.5		
8	给排水系 统	消防水池/箱设备间的照明、通风设施、防鼠、灭火设施、应急照明、水池水位及主要设施设备功能完好，能正常使用；小区消火栓系统的最不利点的静压压力应符合国家标准要求。	0.5		
9		设有水箱/水池的二次供水水箱/水池按规定清洗消毒、水质化验。二次供水生活水箱/水池人孔盖板应保持完好并上锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装防蚊虫网并保持完好；水箱水位尺标识出最高、最低水位。	0.5		
10		生活供水系统运行正常，组件及设备功能完好（包括水泵、控制柜、等功能正常）；无负压供水系统运行正常，组件和设备功能完好（包括控制柜、水泵、稳流调节器、负压控制器等）。维护保养（润滑情况良好，及时补充或更换润滑剂等），主、备水泵切换功能正常，巡查记录完整。	0.5		
11		给排水管道、阀门等设施不生锈、不掉漆，维护保养（做到生锈进行除锈处理，掉漆的进行补漆处理。维护保养巡查记录完整。雨、污水井及渠、屋面雨水口等设施畅通，排污和排水主管道水流畅通，装修单元的无泥沙杂物堵塞主排水管，维护保养、巡查记录完整。排污泵运行正常，维护保养、巡查记录完整。	0.5		
12		水景电器设施漏电保护功能正常，有实施定期巡查和维护保养；水景控制柜设有标识并上锁管理，水池设有安全警示。维护保养、巡查记录完整。	0.5		
13	供配电系 统	应按 GB 51348 的要求设计配电系统。高低压配电房墙面应设置一次接线图，接线图与配电实际相符；高低压配电房及应急发电机房消防设备气体灭火、细水雾灭火等系统设施设备接线及运行正常、系统组件和设备功能完好、气瓶压力在正常范围之内；有关管理制度及操作程序与现场设施相匹配，现场管理人员熟悉操作，达到随时启停设备的操作能力。维护保养、巡查记录完整准确。	0.5		
14		低压配电柜紧固、整洁、可靠接地；接地电阻符合设计要求；绝缘鞋和绝缘手套等绝缘工具有效检验期内。低压电容柜柜内整洁，回路熔断器、回路接触器、热继电器等设备正常，电容器无漏油。层间电房外的低压配电箱及相关线路运行正常；低压配电箱紧固、整洁；双路互投开关功能正常，消防探测器正常。	0.5		
15		应急发电机可正常启动，启动后运行正常，储油间及机房防火措施设置得当。应急发电机操作人员熟练操作，空载试运行供电频率达到 50Hz、电压满足要求，发电机储油量应不少于储油罐/箱的 50%，充电机和蓄电池功能正常，储油间及机房应急照明设置得当，管理有序、按保养规范定期试运行。	0.5		
16		避雷装置外观完好，环形避雷带与避雷针及引下线连接良好，外观无变形、无明显锈蚀。每年应委托具有资质的专业机构对建筑防雷与接地系统装置进行检测，检测报告准确，存档备查。维护保养、巡查记录完整。	1		

表 A.3 住宅小区物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
17	供电系 统	消防主电源运行正常，双电源供电的自动转换和消防设备的主备电源自动切换功能有效，消防用电设备在火灾期间的最少持续供电时间满足技术标准要求；控制柜紧固、检测、调试、清扫、除尘。维护保养、巡查记录完整。	1		
18		建立电动自行车和新能源汽车充电桩定期巡查制度，相关工作记录完整。公共照明故障 12 小时内响应，楼内照明故障 8 小时内修复；应急照明发生故障，即时修复。	0.5		
19	电梯系 统	电梯运行正常，定期检验合格。电梯安全检验标志应置于电梯的显著位置；电梯紧急呼叫及通话系统正常，接听人员用语规范。	0.5		
20		对电梯维保单位日常工作进行监督，电梯维保作业现场操作规范。	0.5		
21		应按 DB44/T 1048 的要求，制定电梯应急救援预案并定期演练，发生电梯困人或其它重大事制定电梯应急救援预案并定期演练，发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，重大事件及时向相关行政主管部门报告。配备电梯安全总监和电梯安全员，定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。	1		
22		电梯机房应急救援工具齐全，机房保养和巡查记录完备。电梯轿厢空调、通风设施运行正常，风口无松动、无尘。	0.5		
23		电梯出现故障时，物业服务人员应及时到达现场处理，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场维修。	1		
24	消防设 施	应按 GB 25201 的要求做好消防设施的维护管理，消控室各分系统控制逻辑说明、系统操作规程、应急预案、值班制度、维护保养制度、设备时钟校对制度、值班记录等文件资料完整齐全。消防设施、器材和消防标志依法定期进行检测、维护保养，且完好有效。消防设施每年进行一次全面检测，检测记录完整准确，存档备查。	1		
25		火灾自动报警系统完好有效，系统组件和设备功能有效（含火灾报警控制器、消防联动控制器、火灾探测器、手动报警按钮、警报装置、消防电话、应急广播等消防设备功能正常）维护保养记录完整；消防控制室防静电地板完好，无堆放杂物。	1		
26		自动灭火系统（自动喷水灭火系统、气体灭火系统等）完好有效（处于准工作状态），各系统组件和设备功能有效（含报警阀组、水流指示器、洒水喷头、末端试水装置、消防水泵、稳压装置等功能正常；灭火剂储存容器及容器阀、选择阀、安全泄放装置、阀驱动装置、连接管、集流管信号反馈装置等功能正常）。维护保养记录完整。	0.5		
27		消防给水设施完好，供水正常，消火栓系统（含室内、室外）完好有效，系统组件和设备功能有效（含消火栓、稳压装置、消火栓泵、水泵结合器、消火栓按钮等组件完好，功能正常）。消火栓箱按规定设置“定期检验卡”和“设备卡”填写准确。维护保养记录完整。	0.5		

表 A.3 住宅小区物业服务示范项目房屋及设施设备管理评价细则（续）

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
28	消防设施	防烟、排烟系统运行正常，系统组件和设备完好有效（含送风口、电动挡烟垂壁、排烟口、排烟窗、排烟阀的开启或关闭功能正常，以及防烟风机、排烟风机的启动功能正常），排烟口、送风口防护网完好，维护保养记录完整。	0.5		
29		安全疏散设施完整，疏散楼梯间、封闭楼梯间、防烟楼梯间、疏散楼梯和疏散走道、疏散门和安全出口（采用平开门）等设施完好。消防车道、消防电梯、救援场地和入口等灭火救援设施完好、运行正常。维护保养记录完整。防火分区、防烟分区的防火墙、防火隔墙和防火门（常闭、常开、窗和防火卷帘完好无损，常开防火门（火灾时）和常闭防火门自行关闭功能有效，防火卷帘手动启闭、联动关闭功能有效。	0.5		
30		消防设施巡查人员应持证上岗，熟悉现场设施设备操作、报警确警流程，熟悉消防设施设备的运行情况，有完善的巡查记录。消防设施、器材与具备从业条件的消防技术服务机构签订维护保养、检测评估合同，监督履行合同和维保记录完整。	1		
31	安全技术 防范系统	出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）整洁干净、无破损、漆面光亮、安装牢固、功能正常，各线路接触良好、缆线捆扎整齐、设备档案资料、标识齐全。	0.5		
32		报警控制管理主机、对讲门口机功能正常。网络控制箱功能正常，外观、接线完好。红外对射探测器功能正常，接线、探测范围、防水状况良好，附近一米范围无树枝或绿化等造成可能的干扰。	0.5		
33		监控中心数据：图像清晰，数据有记录，有值班记录，图像文件提取功能正常、监控录像保存至少 30 天。	1		
34		停车场管理系统电脑、服务器运行正常，数据存储情况良好，出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）功能正常。每年不少于一次重新校对车辆出入闸时间，记录齐备。	0.5		
合计			22		

## A.4 住宅小区物业服务示范项目环境管理评价细则

住宅小区物业服务示范项目环境管理评价细则见表 A.4。

表 A.4 住宅小区物业服务示范项目环境管理评价细则

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
1	基础管理	应按 DB44/T 1047、DB44/T 1049 的要求，建立环境卫生、垃圾分类、绿化养护、有害生物防治等管理制度，明确责任范围。清洁卫生、绿化养护、项目绿植清册、“四害”消杀等工作记录清晰齐备。	0.5		
2		每年不少于 1 次对保洁员、绿化工进行保洁的专业知识和技能培训。	0.5		
3	室外公共区域保洁	主出入口或指定区域有小区平面图，路标、房屋组团、栋、单元（门）、户门标识清晰，表面干净、整洁、无破损，无蜘蛛网、无积尘、无杂物。	1		

表 A.4 住宅小区物业服务示范项目环境管理评价细则（续）

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
4	室外公共区域保洁	道路的雨水井（排水井）口应安装防蚊虫网并保持完好，地面无垃圾，明沟内无杂物、无积水。室外沟渠、窨井无明显积水、异物，沟渠（井）盖无破损。	1		
5	室外公共区域保洁	路面无乱设摊点，道路通畅、平整、干净；商业网点管理有序，路面无油迹、杂物等。	1		
6		园林水景、无落叶、水面垃圾、杂物，保持水质洁净。游泳池使用期间符合相关要求。	1		
7		园林小品目视无严重破损、无污迹、无青苔。	0.5		
8		清扫停车场、车库地面，标识牌、道闸、闸机、凸面镜等干净无积尘；地下空间沟渠无垃圾，消防管道、风管及照明灯具等高位设施目视无蜘蛛网。	1		
9	室内公共区域保洁	公共部位地面清洁，无垃圾、乱堆放和积尘；墙身无张贴、乱吊挂的情况，墙面目视无污渍、无积灰，无明显印记斑点；四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑；无擅自占用和堆放杂物现象。	1		
10		信报箱、大堂玻璃、公共玻璃窗、共用设施（楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌、灯具等）表面无积灰、无蜘蛛网。	1		
11		电梯轿厢门、面板和地面四壁光洁明亮、表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹，轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫，地面无垃圾。	1		
12		天面、屋面、平台整洁，无积存污水和垃圾。	1		
13	专项保洁	垃圾日产日清，设有垃圾收集点（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等）的，设备能正常使用，无明显异味，垃圾容器无满溢；建筑装修垃圾封闭存放或集中存放，不应在小区内乱堆乱倒。	1		
14		疏通排污管道，每年至少1次，无堵塞，无异味。	1		
15		化粪池、隔油池功能正常，无渗漏，井盖完好；化粪池、隔油池定期检查及清理记录完备。	1		
16		大堂、电梯轿厢地面等石材应定期进行石材养护，目视材质表面光洁。	0.5		
17	有害生物防治	定期进行除“四害”消杀工作，对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物；视天气季节需要喷洒药物。放置和喷洒前应在明显位置张贴公告，并设置相应警示标识。	1		
18		如发现白蚁、蛇、东风螺、红火蚁、马蜂等有害生物，应及时处理，并设置相应警示标识。	1		
19	绿化养护	乔木长势良好，无枯枝、无安全隐患，应定期修枝。	0.5		
20		灌木长势良好，修剪整齐美观。	0.5		
21		地被和花坛植物生长旺盛，无枯黄。	0.5		
22		绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象，绿化草坪及绿化带内无明显杂草，无垃圾杂物。	0.5		
23		绿化无病虫害，喷洒药物前应通知或张贴公告告知业户喷药计划，并设置警示标识。	1		
合计			19		



## A.5 住宅小区物业服务示范项目安全管理评价细则

住宅小区物业服务示范项目安全管理评价细则见表 A.5。

表 A.5 住宅小区物业服务示范项目安全管理评价细则

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值	
1	基础管理	应有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，工作记录清晰齐备。将住宅小区的保安业务委托给保安服务公司的，双方应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任，并建立监管考核制度。	1			
2		保安员无犯罪记录，按公安部门规定持证上岗。定期组织保安员进行培训学习。	1			
3	公共秩序 维护	小区主要出入口有保安员 24 小时在岗值班，登记、查验出入住宅小区的来访人员、车辆和物品。	0.5			
4		每日定时或不定时对住宅小区内重点区域、重点部位进行巡查；重点区域指楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的物业服务区域；重点部位指发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所。	1			
5		设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志，标志应清晰、完整、准确，没有遮挡、转向、涂改、移位或转为他用。应在管理区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料。	1			
6		协助有关主管部门做好养犬管理工作，对违法养犬行为予以劝阻、制止，及时处理投诉；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关主管部门。	0.5			
7		设 24 小时值班电话，保安员一般事件 30 分钟内到达现场，重大事件 10 分钟内到达现场。	1			
8		制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空抛物伤人、电梯困人、公共卫生防疫、电动车充电安全及自燃风险防范及其他不可预见紧急事件的应急处理预案，每年演练电梯困人、火警、台风等重要预案 2 次，其他预案至少 1 次。	1			
9		微型消防站、反恐防暴应急物资均宜建立相对应配置台账，定期检查和保养，确保正常使用。	0.5			
10		共有部位防火门、消防疏散楼梯、安全出口指示灯、应急照明灯具及防火封堵措施等正常，灭火器在有效期内。	0.5			
11		车辆管理	建立车辆停放、电动汽车充电设施建设、电动自行车停放等停车场管理制度，妥善保存车辆信息档案。	1		
12			停车场内配置灭火器材，入口有限高、限速标识，行车标识、减速标识、反光标识和停车线清晰，凸面镜设置妥当，警示标志齐全有温馨提示。	1		
13	配备防汛沙袋、挡水板及相关排水设施设备，防汛沙袋存放处设置明显标识，标注责任人，沙袋数量，联系电话等信息。		1			
14	停车场内车辆停放有序，通道顺畅，无杂物、垃圾堆放。		0.5			
15	张贴电动车停放充电引发火灾的防范常识宣传标语和消防安全海报，引导群众增强消防安全意识。		0.5			
16	非机动车在指定位置停放，无乱停放现象。建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域无电动车停放或者为电动车充电。		1			

表 A.5 住宅小区物业服务示范项目安全管理评价细则（续）

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
17	消防管理	制定灭火和应急疏散预案，根据需要建立志愿消防队等消防组织，开展消防安全宣传培训和消防演练。定期举办有住户、租户、员工参与的消防演练，有实施方案以及总结工作到位。	1		
18		建立各级、各岗位消防安全责任人及其职责，本单位的消防安全责任制度、消防安全操作规程等重要规章制度在显眼位置进行公示。	0.5		
19		消防控制室应由其管理单位实行二十四小时值班制度，每班不少于两人；能够通过城市消防远程监控系统实现远程操作消防控制室所有控制功能的，每班不少于一人。消防控制室值班操作人员应依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，依法履行相关岗位职责。	1		
20		防火卷帘、防火门标识清晰、完好、牢固，防火门、防火卷帘能正常使用，防火卷帘下方无杂物。	1		
21		火灾报警控制器、联动控制设备每日自检设备运行情况，有问题的须记录并处理。	0.5		
22		室内外消防栓可正常使用、配置齐全，整洁、封条有效。室外消防栓无掉漆，标识清晰，定期翻新、检查。保养、检查等工作记录齐备。	1		
23		保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。确保避难设施、消防车登高操作场地不被占用、堵塞、封闭，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。	0.5		
24		对电动自行车、电动摩托车和电动汽车停放实施消防安全管理。	0.5		
合计			19		

## A.6 住宅小区物业服务示范项目加分项评价细则

住宅小区物业服务示范项目加分项评价细则见表 A.6。

表 A.6 住宅小区物业服务示范项目加分项评价细则

序号	评价指标	评分标准	项目 分值	自评 分值	评审 分值
1	党建工作	小区党组织完善，物业服务项目或物业服务企业成立支部，能正常开展支部活动的，且积极参加红色物业创建活动，并成为广东省红色物业试点单位的，得 7 分； 小区党组织较完善，物业服务项目与住宅小区成立联合党组织，能正常开展支部活动的，积极参加红色物业创建活动，并获得地市级试点单位推荐的，得 5 分； 物业服务企业或与住宅小区成立党支部，能正常开展活动的得 3 分； 物业服务项目管理服务人员有 1 名以上党员，并建立党员示范岗、窗口及相似示范岗位，参与所属党支部党建活动的，得 1 分； 项目没有党员的不得分。	7		
2	智慧物业	小区实行智能化管理，已投入使用 APP 信息化系统进行管理。	3		
合计			10		