

DB34

安徽省地方标准

# 物业服务第三方评价技术标准

Technical standard for third party evaluation of property service

DB 34 / T 3959-2021

安徽省住房和城乡建设厅信息公开  
浏览专用

2021 合肥

安徽省住房和城乡建设厅信息公开

浏览专用

## 目 次

前言.....	III
引言.....	IV
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 评价人员基本要求.....	2
5 评价原则、依据和方法.....	2
5.1 评价原则.....	2
5.2 评价依据.....	2
5.3 评价方法.....	2
6 评价内容.....	3
6.1 服务资源.....	3
6.2 服务过程.....	3
6.3 服务结果.....	4
7 评价程序.....	5
7.1 评价准备.....	5
7.2 确定评价方案.....	5
7.3 实施现场评价.....	5
7.4 形成评价报告.....	5
附录 A（规范性） 物业项目服务资源评价.....	8
附录 B（规范性） 物业项目服务过程评价.....	11
B.1 房屋及设施设备管理.....	11
B.2 公共秩序维护.....	16
B.3 环境服务.....	19
B.4 客户服务.....	21
B.5 文明创建与社区共建共治.....	23
附录 C（规范性） 物业项目服务结果评价.....	25
附录 D（资料性） 物业服务评价报告.....	27
参考文献.....	35

安徽省住房和城乡建设厅信息公开

浏览专用

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由安徽省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽省住房和城乡建设厅房地产市场监管处、安徽辰元物业管理有限公司、安徽省物业管理协会、绿城物业服务集团有限公司安徽分公司、安徽省高速地产物业管理服务有限公司。

本文件主要起草人：陈扬年、王立国、海波、张业生、纪小岗、韩化柏、徐林溪、梁修可、笪贤芳、林彩萍、徐勇、史荣、冯娟娟、周天保、赵一凡、陆羽佳、朱文雅。

本文件为首次发布。

安徽省住房和城乡建设厅信息公开  
浏览专用

## 引 言

为指导物业服务第三方机构对物业服务质量进行监测评价，切实规范物业服务活动，督促企业依据合同约定履约服务，维护业主、建设单位、物业服务企业合法权益，推动建立和完善质价相符的物业服务市场机制，根据《安徽省物业管理条例》等规定制定本技术标准。

本标准作为第三方机构开展物业项目评价时，给出了统一的评价方案制定和评价活动实施的方法。评价指标给出有关法律法规和行业标准的一般管理要求，可为制定不同评价方案提供参考。

应用本标准形成的评价报告可作为以下活动的参考依据：

- 物业服务企业的选聘；
- 物业服务纠纷处理；
- 物业项目检查考核；
- 物业服务合同续签；
- 物业服务企业和项目经理的诚信管理；
- 房产评估。

安徽省住房和城乡建设厅信息公开  
浏览专用

# 物业服务第三方评价技术标准

## 1 范围

本标准规定了物业服务第三方评价人员的基本要求，评价的原则、依据、方法，评价内容、评价指标及评价程序的要求，并给出评价报告的参考样式。

本标准适用于安徽省内物业项目的物业服务第三方评价活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 36733 服务质量评价通则

DB34/ 5000 住宅区物业服务标准

## 3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 36733 界定的以及下列术语和定义适用于本规范。

### 3.1

**服务组织 service organization**

物业服务企业为实现物业项目的服务目标，履行物业服务合同，开展物业服务工作而设置的机构，如物业管理处、物业服务中心。

### 3.2

**服务资源 service resources**

支撑物业服务有效开展所需要的人、财、物等要素的总称。

注：本标准的服务资源包括但不限于服务组织、服务人员、服务环境、服务设施设备及用品、物业服务合同、外包服务管理、档案管理、应急管理。

### 3.3

**服务过程 service process**

为满足相关要求，对物业服务各个方面策划、组织实施、质量控制、改进服务的各项活动。

注：物业服务过程按专业划分，通常包括客户服务、房屋及设施设备管理、公共秩序维护、环境服务等。

### 3.4

**服务结果 service result**

服务过程的产出。

注 1：物业服务的主观结果，是指顾客对物业管理和服务进行评价，通常以顾客满意度来测量。

注 2：物业服务的客观结果，通常包括物业服务在功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性等服务质量特性方面的实现程度。

### 3.5

#### 物业服务第三方评价 third party evaluation of property service

评价机构受业主、业主大会、业主委员会、建设单位、物业服务企业或有关行政主管部门的委托，依照法律、法规、规章的规定和合同的约定，对物业服务提供专业评价服务的活动。

### 3.6

#### 顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的业主或物业使用人。

## 4 评价人员基本要求

### 4.1 评价人员应具备下列条件：

- a) 熟悉物业行业有关的政策和法律法规；
- b) 具有相应的物业行业专业知识，熟知行业标准、规范；
- c) 国家承认的专科及以上学历；
- d) 3 年以上的物业相关行业工作经历；
- e) 评价组长应具有本科及以上学历，5 年以上物业行业管理或研究工作经历；
- f) 评价设施设备的人员应具有相关专业工程类中级以上（含）职称。

### 4.2 评价人员在评价活动中应做到：

- a) 公正、客观、诚实，以不偏不倚的态度从事工作；
- b) 保持评价的独立性，回避与自己、亲属及其他有利害关系人有关的评价活动；
- c) 妥善保管评价过程中的文件资料和信息（包括评价报告），未经相关方的书面许可，严禁擅自公开或泄露；
- d) 严禁冒用他人的名义进行评价。

## 5 评价原则、依据和方法

### 5.1 评价原则

#### 5.1.1 目的性原则

评价内容应根据评价目的，选择设计包括能反映评价项目服务要素和服务质量特性状况的关键信息。

#### 5.1.2 全面性原则

根据评价目的，选取评价指标时应全面准确反映顾客对服务的需求。

#### 5.1.3 可操作性原则

评价内容应实用，评价方法应可行。相关信息要素应可采集、可量化，便于操作。

### 5.2 评价依据

第三方评价机构实施项目评价活动的依据可包括：

- a) 委托评价签订的合同；

- b) 物业管理方面的法律法规，包括但不限于《安徽省物业管理条例》；
- c) 物业管理方面的行业规范和技术标准要求，包括但不限于安徽省《住宅区物业服务标准》；
- d) 物业服务合同或前期物业服务合同（以下统称物业服务合同）；
- e) 管理规约或临时管理规约（以下统称管理规约）、业主大会议事规则及相关的业主大会决议；
- f) 物业服务组织公开承诺的服务标准；
- g) 法律法规规定的其他依据。

### 5.3 评价方法

#### 5.3.1 关键过程评价法

抓取物业服务的时序过程关键点，评价过程关键点质量的落实情况，得出评价结论。

#### 5.3.2 关键要素评价法

在评价过程中，对关键服务要素的管理水平，对照评价内容，进行符合性评价，得出评价结论。

## 6 评价内容

### 6.1 服务资源

#### 6.1.1 服务组织

物业服务企业应具备有效的营业执照，为项目提供物业服务所需的资金保障，建立项目管理目标指标，建立健全规章制度，合理设置组织架构，配置人员，诚信经营，履行社会责任。对服务组织的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 A。

#### 6.1.2 服务人员

服务人员应具有相应岗位资格，具备其岗位相适应的知识、技能和服务素质，并定期考核。对服务人员的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 A。

#### 6.1.3 服务环境

应按照规定的用途管理和使用物业服务用房，保持环境卫生整洁。对服务环境的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 A。

#### 6.1.4 服务设施设备及用品

服务设施设备及工具配置合理，妥善保管。对服务设施设备及用品评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 A。

#### 6.1.5 物业服务合同

建设单位依法与物业服务企业订立前期物业服务合同，业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务企业，订立物业服务合同。物业服务合同应格式规范，内容符合法律法规的规定。对物业服务合同的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 A。

#### 6.1.6 外包服务管理

应选择具有相应资质及服务能力的外包服务供应商，签订外包服务合同，对外包服务过程进行管控，外包服务结果进行验收、定期评价。对外包服务的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 A。

#### 6.1.7 档案管理

应制定档案管理制度。档案资料应齐全完整、分类成册；专人管理；存放环境整洁、安全；档案使

用调阅手续完备；对业主信息有保密措施。对档案管理的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 A。

#### 6.1.8 应急管理

应按照物业服务内容制定突发事件应急预案，各类应急预案应定期进行演练并适时修订和完善，事件发生时，及时启动应急预案。对应急管理的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 A。

### 6.2 服务过程

#### 6.2.1 房屋及设施设备管理

房屋及设施设备管理一般包括承接查验，房屋及设施设备管理基本要求、应急管理，强电系统、给排水系统、空调系统、弱电系统、电梯系统的运行管理与维修养护，以及报修维修、装饰装修管理、空置物业管理。评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 B 的表 B.1。评价内容一般包括：

- a) 物业服务企业应在承接物业项目前，对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验；
- b) 应编制房屋和各类设施设备年度保养及大/中修计划并实施；
- c) 应制定房屋和各类设施设备的运行管理、巡检、保养制度；
- d) 应定期对物业共用部位、共用设施设备进行巡检，按照规定周期检测，确保设备功能完好；
- e) 装修人在装修房屋前，应向物业服务组织申报。物业服务组织应在协议签订、装修过程管理、垃圾清运及装修档案管理等环节建立相应制度并实施；
- f) 应制定共用部位、共用设施设备管理的应急预案，并定期演练；
- g) 应建立空置物业台账，定期对空置物业进行巡查。

#### 6.2.2 公共秩序维护

公共秩序维护一般包括安全防范管理、停车秩序管理、消防安全管理。评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 B 的表 B.2。评价内容一般包括：

- a) 应建立并实行门岗值班及询问、放行制度，确保出入口秩序正常；
- b) 应制定安全巡查方案，按确定的时间、频次和路线进行巡查，发现异常，采取必要措施，消除安全隐患；
- c) 应制定车辆管理制度，规范车辆管理，维护车辆进出及停放秩序，确保区域内车辆停放有序；
- d) 应定期对各类安防、消防设施设备进行巡查、维修、养护，确保功能正常；
- e) 应制定消防监控室管理和值班制度，落实岗位责任制；
- f) 应制定并实施防火检查，消除消防安全隐患；
- g) 应定期开展消防安全宣传，进行消防安全培训，制定消防应急预案并定期演练。

#### 6.2.3 环境服务

环境服务包括物业服务合同范围内的保洁服务与绿化养护服务，评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 B 的表 B.3。评价内容一般包括：

- a) 根据物业服务合同，制定保洁服务方案和计划，并组织实施；
- b) 对生活垃圾分类投放、分类收集，做到生活垃圾日产日清；
- c) 制定有害生物防治计划和工作方案，对苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠、白蚁等有害生物定期消杀；
- d) 制定绿化养护方案和计划，实施绿化养护管理，定期开展病虫害防治工作。

#### 6.2.4 客户服务

客户服务一般包括客户接待、信息管理、收费与经营管理、入住管理等。评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 B 的表 B.4。评价内容一般包括：

- a) 应建立客户沟通制度、完善信息沟通渠道，鼓励采用各类信息化软件，加强与客户沟通；
- b) 对客户的咨询、求助等事项，应及时回复，并尽可能提供帮助；
- c) 应定期对客户诉求进行统计分析，并制定相应的预防和改进措施；
- d) 物业服务收费明码标价，不得采取停止供水、供电、供热、供燃气等方式催缴物业费。实行物业服务酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；
- e) 应制定相应的业主入住管理制度及流程，确保物业交付过程规范、有序。

#### 6.2.5 文明创建与社区共建共治

文明创建与社区共建共治包括各方主体权利和义务的履行情况，物业服务组织开展社区文明创建，贯彻执行相关法律法规要求，以及对政府专题活动的宣传与落实情况；业主遵守管理规约及物业管理区域内各项规章制度情况，缴纳物业费情况；业主大会及业主委员会的成立和履职情况，业主委员会对物业服务的支持与配合及对公共收益管理情况；社区共建共治体系建立情况。评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 B 的表 B.5。

### 6.3 服务结果

#### 6.3.1 主观结果

采取测量顾客满意度的方式评价顾客对物业服务的满意程度。评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 C。测评要求一般包括：

- a) 顾客满意度调查内容反映物业服务要求；
- b) 调查覆盖率、顾客满意度指标应符合物业服务合同约定和物业所在地主管部门规定；
- c) 采取适宜的方式现场获取或验证满意度测评的结果。

#### 6.3.2 客观结果

按照评价方案确定的反映实施效果的指标体系、抽样方案、判定规则进行评价。通过验证、核实评价指标体系中各项指标，确定服务实施效果达到的程度，给出相应结论性意见。

服务质量特性，主要体现功能性、安全性、时间性、舒适性、文明性等方面。评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见附录 C。评价内容一般包括：

- a) 功能性。对照规定的要求或功能，通过检查验证等方法，评价是否达到预期的功能和顾客要求；
- b) 安全性。采取措施保护业主的人身和财产不受侵害，保护客户信息安全，服务设施安全、可靠，满足使用要求。通过评价，证明其是否达到预期的安全效果；
- c) 时间性。对时间有要求的服务提供，要规定服务提供的及时程度、准时程度，对顾客需求和投诉处理的及时程度，通过评价，证明其达到标准规定的时间要求；
- d) 舒适性。包括服务设施的完备与舒适程度，方便程度，服务环境的整洁与美观程度等；
- e) 文明性。对各种文字、图示、影像的说明，或服务人员服装、仪表以及与客户接触、沟通的语言等文明性要求做出规定，通过评价，证明是否达到预期的文明程度。

## 7 评价程序

### 7.1 评价准备

评价准备一般工作包括：

- a) 成立评价工作组，明确分工；
- b) 搜集整理评价项目资料，配备相应的测量设备、工具、试验器材，评价记录表等。

## 7.2 确定评价方案

7.2.1 给出评价工作的总体安排，包括任务分工，时间安排和被评价单位沟通确认。

7.2.2 建立评价指标体系。根据评价目的，建立评价指标体系。评价指标选取要能反映评价目的，可按照物业服务合同要求及物业项目具体情况，参照本标准 6.1—6.3 的评价内容，对评价内容进行组合和剪裁，补充完善。

7.2.3 确定评价信息收集的方法。可同时使用现场和远程的方法，收集信息。现场评价信息收集方法一般包括：

- a) 文件评审法。通过查阅文件、报告、记录等资料获取信息；
- b) 面谈法。通过与项目负责人、业主委员会主任、物业服务人员等相关人员进行直接交谈获取信息；
- c) 观察法。通过现场巡视，观察服务人员的作业情况以及服务结果获取信息；
- d) 问卷法。通过设计、发放问卷获取信息，如顾客意见调查；
- e) 测试法。通过现场试验获取信息，如电梯应急电话、消防泵点动、烟感报警处置。

7.2.4 对内容简单或重要的评价指标，应采用逐项检查方法，对内容复杂或涉及面广的评价指标，可采用抽样的方式，一般要求包括：

- a) 方法科学；
- b) 按照规模与比例相结合原则确定样本数量，一般不少于 3 个；
- c) 具有代表性，所抽取的指标或事项反映物业服务的总体情况；
- d) 近 1 年内或规定的检查周期工作记录。

7.2.5 确定评价方式，得出评价结论，评价方式一般包括：

- a) 符合性评价。根据服务资源和服务过程评价指标规定的标准要求，第三方评价人员采取适当的方法，收集评价信息，形成证据，对照判定细则，采用可比较的方法进行衡量，得到评价结论；
- b) 实施效果评价：对评价方案中，评价指标内容实现程度，进行评价，得出评价结论。

## 7.3 实施现场评价

a) 召开首次会议，评价工作组、被评价项目负责人及有关人员参加，说明评价目的、范围、评价方法；

- b) 按照分工评价人员分别进行评价，做好评价记录，被评价项目陪同人员签字确认；
- c) 评价工作组内部沟通，对评价内容进行讨论，形成评价结论；

d) 召开末次会议，评价工作组、被评价项目负责人及有关人员参加，介绍评价过程，通报评价结论。被评价单位对评价结论有异议的，进行复核、澄清和说明（口头或书面）。

## 7.4 形成评价报告

7.4.1 对评价过程获得的数据进行分析、处理，给出各评价单项的评价结果，汇总各单项评价结果，结合评价目的，给出评价总体结论，及时出具评价报告。评价报告参见附录 D，一般应包括以下内容：

- a) 评价报告名称、编号；
- b) 评价时间、地点、参加人员；

- c) 评价目的、范围；
- d) 评价的简要过程、发现的问题及改进建议；
- e) 评价结论。

7.4.2 评价过程中使用的评价记录及收集的信息等资料应以附件的形式附在评价报告后。可包括：

- a) 服务资源评价记录；
- b) 服务过程评价记录；
- c) 服务结果评价记录；
- d) 现场回收的《顾客满意度测评表》；
- e) 不符合项汇总表；
- f) 会议签到表、文件复印件和照片信息等。

7.4.3 评价报告应真实、客观、全面。评价报告中的结论性意见应建立在收集资料和查勘数据基础上。应客观描述事实，不得有虚假内容、误导性描述或者重大遗漏。

7.4.4 评价报告应有评价人员、评价机构负责人签字，加盖评价机构公章。

安徽省住房和城乡建设厅信息公开  
浏览专用

附录 A  
(规范性)

物业项目服务资源评价

服务资源评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见表A.1。

表 A.1 服务资源评价表

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
1	服务组织	服务资质	物业服务企业应具备有效的营业执照。	查验物业服务企业的营业执照，有下列情况为不符合： 1.营业执照单位名称与物业服务合同的服务提供方不一致或经营范围不包括物业服务； 2.营业执照不在有效期内。		
2		资金保障	服务组织应有资金保障，物业服务合同要求的各项支出能按时列支。	1.询问项目负责人运营资金保障情况； 2.询问相关人员或查阅相关单据合同费用支付情况(如员工工资及社保、运营费用)，合同费用不能按时列支的为不符合。		
3		目标指标	服务组织应建立服务目标和指标，对完成情况进行监测。	查阅文件，有下列情况为不符合： 1.未建立相关目标指标； 2.未对完成情况进行监测； 3.未完成设定的目标指标。		
4		组织架构 人员配置	服务组织应按物业服务合同或服务内容约定，设置组织架构，配置项目经理等物业服务人员。	查阅花名册、考勤表、会议纪要等资料，有下列情况为不符合： 1.未按物业服务合同、服务方案等设置组织架构，配置人员； 2.无现场管理的项目经理。		
5		组织管理	服务组织应建立健全各项管理制度、工作流程。岗位职责、作业流程在服务场所明示。	有下列情况为不符合： 1.查阅文件，未建立项目运行管理和各个专业管理文件； 2.现场观察，岗位职责、作业流程未上墙的。		
6	服务人员	人员资格	岗位人员应持有相关的职业资格证书，持证上岗率100%。包括但不限于以下服务岗位应持证： ——电梯管理员作业证； ——电工作业证（低压、高压）； ——消防操作证（消控室、消防管理人员）； ——登高作业证（高处工程作业、清洗作业等）； ——健康证明（二次供水设施清洗人员等）。	查验应持证的岗位人员证书。有下列情况为不符合： 1.应持证未持证； 2.证书与服务人员、岗位不一致； 3.证书不在有效期内。		

续表 A.1

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
7			项目经理及专业技术岗位人员的文化程度、专业技术资格应符合物业服务合同要求。	查看相关证书,不能符合物业服务合同约定,为不符合。		
8	服务人员	知识与技能	上岗前应接受岗前培训,必须包括安全要求,考核合格后方可上岗;应定期接受岗位学习与培训,熟悉并掌握本岗位职责及相关要求。	有下列情况为不符合: 1.查阅员工岗前培训(含岗位安全培训)及考核记录,未培训上岗或考核不合格; 2.查阅岗位培训记录,无定期学习记录; 3.询问或现场验证服务人员对手续、标准及技能的掌握情况,不熟悉或不能掌握。		
9		服务形象	应统一着装,佩戴工作标志; 仪容仪表整洁,文明用语,行为规范。	现场观察,有下列情况为不符合: 1.服务人员未统一着装或未佩戴工作牌; 2.仪容仪表、服务语言、服务行为达不到要求。		
10		定期考核	应定期对服务人员进行考核。	查阅记录,无定期考核记录为不符合。		
11		物业服务用房	应按照规定用途,管理和使用物业服务用房。	现场观察,未经业主大会同意,改变物业服务用房的用途为不符合。		
12	服务环境		业主委员会会议事活动用房的,应当按照配置物业服务用房的比例合理确定,一般按照建筑面积二十至四十平方米配置。	现场观察,无业主委员会会议事活动用房,建筑面积低于20平方米为不符合。		
13			物业服务用房应当在地面以上,相对集中,便于开展物业服务活动。	现场观察,无物业服务用房为不符合。		
14	环境卫生		对服务场所的环境卫生进行管理,提供干净、舒适的环境。	现场观察,服务接待场所或物业服务用房不整洁为不符合。		
15	服务设施	配置	应有开展服务所需的设施、设备和工具。	现场观察,办公设备、维修工具、日常服务器具配置不齐全为不符合。		
16	设备及用品	保管	对用品妥善保管,对易燃、易爆和有毒有害物品按照规定的要求单独存放。	有下列情况为不符合: 1.现场观察,物品未分类存放保管; 2.易燃、易爆和有毒有害物品未单独存放、未设置警示标识。		
17	物业服务合同	前期物业服务合同	建设单位应与依法选聘的物业服务企业订立前期物业服务合同,合同应当采用书面形式。	查阅文件,未签订书面形式前期物业服务合同为不符合。		
18		物业服务合同	业主委员会或业主大会应与依法选聘的物业服务企业订立物业服务合同,合同应当采用书面形式。	查阅文件,未签订书面形式物业服务合同为不符合。		

续表 A.1

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
19	物业服务合同	合同内容	内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。	查阅文件，物业服务合同内容不符合法律法规的规定为不符合。		
20		合同格式	物业服务合同应格式规范。	查阅文件，合同文本格式不规范为不符合。		
21	外包服务管理	外包服务方的选择	应选择有相应资质及服务能力的外包服务供应商。	查阅外包服务供应商资质(含营业执照及服务人员资格)，营业范围或服务人员资格不符合服务需求为不符合。		
22		外包合同	应与外包服务供应商签订外包服务合同，明确双方的权利和义务。	查阅外包服务合同，无合同或合同不在有效期为不符合。		
23		过程管控	外包服务商应按照外包服务合同约定，对外包服务事项组织实施，并将实施记录提交委托方。	抽查外包实施记录，未按合同要求组织实施为不符合。		
24			通过日常检查、监督验收、督促整改等方式对外包服务进行控制。	询问对外包服务商有哪些管控方式，查阅外包服务日常检查、验收和督促整改记录，未对外包服务进行管控或无相关记录为不符合。		
25		结果评价	每年最少1次对外包服务供应商实施情况进行评价。	抽查最近1年外包服务供应商实施情况评价记录，未进行评价为不符合。		
26	档案管理	存放环境	档案应专人管理，存放环境整洁、安全，防潮防蛀。	查阅档案保存场所，有下列情况为不符合： 1.无专人管理； 2.环境不符合要求。		
27		日常管理	档案分类成册，齐全完整。明确各类档案管理保存期限。	查阅档案分类、保存情况，有下列情况为不符合： 1.未分类成册； 2.未按保存期限保存； 3.有档案缺失情况。		
28			档案使用、移交、调阅登记手续完备。	查阅档案使用、移交、调阅记录，无记录或手续不完备为不符合。		
29			遵守有关保密规定并有相关培训。	查阅档案管理保密相关规定，无相关规定或档案管理人员未接受保密培训为不符合。		
30	应急管理	预案	按合同约定的服务内容制定突发事件应急预案，并定期进行修订和完善。应急预案包括但不限于供水、供电、消防、电梯及疫情防控。	查阅应急预案，无相关应急预案为不符合。		
31		演练	应对服务人员进行应急预案培训，各类应急预案每年至少演练1次。	查阅应急预案的培训记录和演练记录，有下列情况为不符合： 1.没有培训记录； 2.一年中未进行演练。		
32		实施	相关事件发生时，按照应急预案流程实施。	询问近一年是否有突发事件发生，查验是否按照应急预案流程处理，保存相关记录。无记录或记录不完整为不符合。		

附录 B  
(规范性)

物业项目服务过程评价

B.1 房屋及设施设备管理

房屋及设施设备管理的评价指标、评价内容、评价方法和评价细则见表B.1。

表 B.1 房屋及设施设备管理评价表

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容(指标)	评价方法和评价细则	评价描述	评价结论
1	承接查验	新建物业	建设单位应当在物业交付使用 15 日前,与选聘的物业服务企业完成承接查验工作。	查阅文件,未在物业交付使用 15 日前完成承接查验,无建设单位和物业服务企业参加查验人员签字确认为不符合。		
2			签订物业承接查验协议,确认查验结果,应明确存在问题、约定解决方法及时限、双方权利义务、违约责任。	有下列情况为不符合: 1.查阅文件,无承接查验协议; 2.查验文件,对存在问题,无解决方法及时限,双方权利责任不明确。		
3			物业共用部位及共用设施设备,各类图纸资料交接记录完整,双方签字确认。	查阅记录,无完整图纸资料,缺少物业共用部位、共用设施设备交接明细,无双方签字确认为不符合。		
4		更迭物业	原物业服务企业退出时,应将物业服务用房、相关设施设备、运行记录等物业服务所必需的相关资料交还给业主委员会。	有下列情况为不符合: 1.查阅文件,未移交新建物业承接查验档案; 2.查阅文件,未移交物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料及物业服务档案;未移交清算预收、代收的有关费用及相关账册、票据; 3.现场观察,未将物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备交还给业主委员会; 4.查阅文件,未对共用设施设备和共用部位现状检查、移交。		
5			原物业服务企业在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域。新接物业服务企业进入前,对共用设施设备现状进行确认。	有下列情况为不符合: 1.现场观察,原物业企业未在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域; 2.查阅文件,未对共用设施设备现状进行书面确认。		
6	基本要求	管理制度	应制定房屋和各类设施设备的管理、维护保养制度。	查阅文件,未制定房屋和各类设施设备的管理、维护保养制度为不符合。		
7		设备台账	建立设备台账,对设备设施大/中修、维保、检测情况进行登记。	查阅文件,未建立设备台账,未对设备设施大/中修、维保、检测情况进行登记为不符合。		
8		维保计划	每年应按照房屋及共用设施设备状况,制定维保、大/中修计划,并按照计划实施。	查阅文件,无房屋及共用设施设备年度维保计划、无实施记录或记录不完整为不符合。		

续表 B.1

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容(指标)	评价方法和评价细则	评价描述	评价结论
9	基本要求	巡检	定期对房屋及共用设施设备进行日常巡检和计划巡检,确保状态完好。	查阅记录,未按规定时间周期进行巡检,无日常巡检和计划巡检记录为不符合。		
10		应急预案	应制定设施设备管理应急预案,并定期演练。	查阅记录,未制定设施设备应急预案并定期演练为不符合。		
11	应急管理	应急处置	在日常管理中,如有发现危及安全情形,物业服务企业应及时向业主委员会、相关部门书面报告,并按照规定流程处置。	查阅文件、现场观察,有下列情况,物业服务企业未及时向业主委员会、相关部门书面报告,未按照规定流程处置为不符合: 1.屋面、外墙体防水损坏造成渗漏的; 2.电梯故障危及人身安全的; 3.消防设施损坏的; 4.公共护(围)栏破损严重,危及人身、财产安全的; 5.楼体外立面有脱落危险的; 6.专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍,危及人身、财产安全的; 7.二次供水设施损坏的。		
12		配电房环境管理 (自管)	配电房各设备标识清楚,张贴供配电系统图、安全操作规程、应急预案等。	现场查看,有下列情况为不符合: 1.标识缺失; 2.未张贴系统图、安全操作规程、应急预案等。		
13	每日巡查配电房,通风照明良好,配有温湿度计,室内温度-5℃至40℃。		现场查看,有下列情况为不符合: 1.配电房未配有温湿度计; 2.室内温度不在-5℃至40℃; 3.未设置巡检记录; 4.照明灯具和通风设备不能正常工作。			
14	配电房专用操作器具齐全,有清单; 检修检验和安全防护用具配置齐全,检验合格。		现场观察,有下列情况为不符合: 1.无清单或配置器具与清单不相符; 2.检修检验和安全防护用具不在有效期内。			
15	强电系统	发电机	发电机启动测试每月不少于1次,各项运行数据在正常范围。	查阅记录,未按规定周期测试或运行数据异常为不符合。		
16		公共照明	应定期对公共照明设备进行巡检、检查维护,发现损坏应及时修复。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,无公共照明设备巡检维护记录; 2.现场观察,公共照明完好率未达到合同约定。		
17			根据季节的变化调整公共照明的开关时间,做到节能降耗。	询问,现场观察,未根据季节的变化,适时调整公共照明的开关时间为不符合。		
18		防雷系统	定期对防雷设施进行检查、保养;避雷设施无锈蚀、无缺损、无断裂。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,无检查、保养记录; 2.现场观察,避雷设施锈蚀严重、缺损、断裂。		

续表 B.1

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容(指标)	评价方法和评价细则	评价描述	评价结论
19	强电系统		每年应由专业机构对防雷系统进行检测,出具安全检测报告。	查阅文件,未检测或者无年度检测合格报告为不符合。		
20	给排水系统	供水管网	应对供水管网及各部件定期进行检查、保养;定期抄录水表并对数据分析;冬季户外管网保温措施良好。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,无检查、保养和故障维修记录或记录不完整; 2.查阅记录,无抄表记录或记录不完整; 3.数据异常时,无相应分析和处置记录; 4.现场观察,冬季户外管网无保温措施。		
21		供水泵房	供水设备名称、流向、状态等标识清晰,运行正常,无锈蚀、无跑冒滴漏;生活水池、水箱应加盖上锁,泵房门上锁,专人管理,确保供水安全。	现场观察,有下列情况为不符合: 1.供水设备名称、流向、状态标识缺失,不清晰; 2.机房和水池、水箱未上锁,门口无防鼠板,溢水口无网罩; 3.设备运转有异响,压力表读数不正常,有跑冒滴漏现象。		
22		水箱清洗	每季度至少对供水设施清洗消毒一次,保证二次供水水质符合国家规定的水质标准,清洗消毒作业人员应有健康证。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,未按照规定的时间要求对生活水池、水箱进行清洗、消毒; 2.查阅文件,每季度未对水质进行检测,无水质检测合格报告; 3.查阅记录,清洗消毒人员无健康证。		
23		排水设施	应定期对雨污管网和设施进行检查、维护保养;定期清理、疏通,排水畅通,无堵塞。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,无定期检查、清理及维护保养记录; 2.现场观察,排水口不畅通,堵塞。		
24			应在汛期前巡查所有排水系统,配备必要的防汛物资。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,无巡查记录; 2.现场测试,排水系统检查测试功能不正常; 3.现场观察,汛期无沙袋等防汛物资。		
25	空调系统	运行管理	应按照环保节能原则,制订合理的运行方案,对空调系统运行参数进行记录,温度控制,定期进行能耗分析,实现节能运行。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.无运行方案,温度控制不符合规定场所的要求; 2.无空调系统运行参数记录和能耗数据分析,操作人员未按节能运行方案实施。		
26		维护保养	应定期对空调系统进行维护保养。	查阅记录,未按照规定的周期进行维护保养,无实施记录为不符合。		
27	弱电系统	巡检	定期对各系统设备进行巡检、功能测试,发现问题及时处置。	查阅记录,未定期对各系统设备进行巡检、功能测试,问题处置不及时为不符合。		
28		维护保养	定期对各系统设备进行维护保养,确保门禁系统、监控系统等设备完好。	查阅记录,未根据维保计划的要求对设备进行保养为不符合。		

续表 B.1

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容(指标)	评价方法和评价细则	评价描述	评价结论
29	电梯系统	日常管理	应制定并执行电梯使用和安全运行管理制度,按照“一梯一档”要求建立电梯安全技术档案。	现场观察,未按照“一梯一档”要求建立电梯安全技术档案为不符合。		
30			电梯安全管理人员应每日巡查电梯; 电梯应运行平稳、无异响,对讲系统应功能正常。	有下列情况为不符合: 1.查阅证件,巡查人员无电梯安全员证; 2.现场测试,电梯运行振动、摇晃、有异响; 对讲系统功能不正常;照明不正常; 3.查阅记录,无巡查记录或记录不完整。		
31			电梯轿厢内应有电梯安全检验标识、维保标识、安全乘梯提示、应急救援电话、禁止行为图形等信息。	现场观察,无标识或标识不完整为不符合。		
32			电梯视频监控设备功能完好。	现场观察,图像不清晰,录像保存时间不在规定期限为不符合。		
33			电梯机房整洁,标识清晰,上锁管理。	现场观察,机房未上锁、无标识、堆放杂物、不整洁为不符合。		
34		维护保养	应委托专业电梯维保单位对电梯进行维护保养,并签订维保合同。	有下列情况为不符合: 1.查阅文件,未和专业电梯维保单位签订维保合同; 2.查阅记录,未按照规定周期实施维保。		
35			电梯安全管理人员应配合维保单位对电梯维护保养,对保养记录签字确认。	查阅记录,无电梯维保人员和电梯安全管理人员签字确认为不符合。		
36			年度检测	按照规定周期对电梯进行安全检测,检查结果合格。	查阅文件,无年度安全检测报告、无合格证为不符合。	
37		应急处理	电梯出现故障、发生异常情况或者存在安全隐患时,应立即停止使用,设置警示标识,及时组织修复。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,故障响应及处理时间不符合要求; 2.查阅记录,无维修记录或记录不完整; 3.现场观察,无围挡或移动警示标志等器具。		
38			电梯机房内救援工具齐全,有困人解救流程,平层线清晰。	现场观察,有下列情况为不符合: 1.救援工具不齐全; 2.无困人解救流程; 3.平层线不清晰。		
39	报修维修	报修管理	维修人员到场时间、维修事项完成时间符合约定;报修记录应准确、完整。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.未按照规定时间到达,或规定时间内修复; 2.无记录或记录不完整。		

续表 B.1

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容(指标)	评价方法和评价细则	评价描述	评价结论
40	装饰装修管理	申报登记	装修人在住宅室内装饰装修工程开工前,应向物业服务组织申报登记。	查阅记录,装修人在开工前,未向物业服务组织申报登记为不符合。		
41		签订协议	装修人和装修企业,应与物业服务组织签订住宅室内装修管理服务协议。	查阅文件,未与物业服务组织签订住宅室内装修管理服务协议为不符合。		
42		施工管理	定期巡视检查装修现场,及时劝阻和制止装修违法和违规行为,制止无效的,书面报告业主委员会及有关部门。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.无巡查记录; 2.巡查记录中有违法和违规行为无处理记录。		
43			装饰装修产生的建筑垃圾应及时清运出场或堆放于专门设置的堆放点,集中存放,及时外运。	现场观察,没有专门设置的堆放点,未集中存放,未及时外运为不符合。		
44		竣工验收	检查装饰装修工程竣工现场,纠正违规装修行为并做好书面记录,制作并保存住户装饰装修档案。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.无竣工查验记录; 2.无装饰装修档案。		
45	空置物业管理	空置物业管理	应建立空置物业台账,定期对空置物业进行巡查。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.未建立空置物业台账; 2.无定期巡查记录。		

## B.2 公共秩序维护

公共秩序维护的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见表B.2。

表 B.2 公共秩序维护评价表

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容(指标)	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
1	安全防范	出入口管理	应按照合同约定提供出入口值守服务。	查阅记录,现场观察,未按照合同约定时间进行出入口值班管理为不符合。		
2			门岗人员应对来访人员做好登记,并核对被访者信息。	查阅记录,未对来访人员信息登记,登记内容不完整为不符合。		
3			对临时施工人员,实行登记管理,凭证出入。	查阅记录,未对临时施工人员实行登记管理为不符合。		
4			对大件物品搬出进行登记核实,记录规范、清楚、完整。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.无大件物品搬出记录或信息登记不完整; 2.未和业主进行确认,未按规定流程审批、确认。		
5		巡查管理	应根据现场情况,制定2条以上巡查路线,巡查路线应覆盖重点部位。	查阅文件,有下列情况为不符合: 1.无2条以上巡查路线; 2.巡查路线未审批。		
6			应制定巡查方案并实施。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.未制定巡查方案; 2.未按方案的线路、时间和频次进行巡查; 3.每天对装修施工现场巡查少于一次; 4.无巡查记录或记录不完整。		
7		应急管理	巡查发现异常情况时,应采取必要措施,并根据事态发展启动相应的应急预案。	有下列情况为不符合: 1.现场询问,出现异常时如何处理,巡查人员不清楚预案要求; 2.查阅记录,巡查发现异常处理记录不完整或无记录。		
8			监控室值班人员通过视频图像或周界报警发现异常情况,应立即通知巡逻人员在规定时间内到现场查看;发现异常,应在1分钟内报告当值领班。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.未在规定的时间内到现场查看; 2.现场核实发现异常,未在1分钟内报告当值领班。		
9			安防设备管理	值班人员应检查各安防系统的运转情况,发生故障时及时报修,确保设备完好、图像清晰。	有下列情况为不符合: 1.现场观察,设备运行不正常,图像不清晰; 2.查阅记录,故障设备无报修记录、记录不完整。	
10		监控值班室门常闭管理,禁止闲杂人员入内,需要进入时应履行审批手续。		有下列情况为不符合: 1.现场观察,值班门未锁; 2.询问值班人员、抽查录像、查阅记录,有未经审批进入的。		
11		视频录像保存时间不少于1个月,特殊场所保存时间按行业规定要求执行。		现场观察,录像资料未保存、保存时间未达规定要求为不符合。		

续表 B.2

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容(指标)	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
12	安全防范	安防设备管理	监控录像的查看、回放、复制应有相应的审批记录。	无监控录像的查看、回放、复制审批记录或记录不完整为不符合。		
13			各类安防设施设备应完好,标识完整。	有下列情况为不符合: 1.现场测试,设施设备功能不正常; 2.查阅记录,无维修记录或记录不完整。		
14	停车秩序	管理制度	机动车停车场应制定管理制度。	查阅文件,无机动车停车场管理制度为不符合。		
15		设施标识	道闸系统及室内停车设施应完好。	有下列情况为不符合: 1.现场观察,道闸系统及室内停车设施有故障; 2.查阅记录,无故障维修记录或记录不完整为不符合。		
16			停车场导向、警示等标识应清晰完整。	现场观察,无标识或标识不完整为不符合。		
17		停车收费	停车场的收费标准信息应公示。	现场观察,未公示为不符合。		
18			固定停放的车辆应签订停车管理服务协议。	查阅文件,无停车管理服务协议为不符合。		
19		日常管理	停车场车辆停放有序,无占用消防通道现象。	现场观察,有车辆乱停放,占用消防通道为不符合。		
20			车辆停放有序,出入记录及时、规范、清楚、完整。	有下列情况为不符合: 1.现场观察,车辆乱停乱放、占用消防通道; 2.查阅车辆出入记录,无记录或记录不完整。		
21	消防安全	安全责任	实行消防安全责任制,明确消防安全责任人。	查阅文件,未签订各级消防责任书的为不符合。		
22			应建立消防安全管理制度,设置消防组织机构图,并根据相关要求建立专职或志愿消防队。	查阅文件,无管理制度、组织架构图,未建立专职或志愿消防队为不符合。		
23		消防设施管理	消防控制室应实行24小时值班,并对消防监控室设备进行日常检查。	有下列情况为不符合: 1.查阅值班记录,查看现场,未实行24小时值班; 2.查阅记录,无设备检查记录。		
24			应对火灾自动报警、自动灭火系统等自动消防设施定期进行检查、维修保养。对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测,确保完好有效。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,无维修保养记录或记录不完整; 2.现场测试,系统功能不正常; 3.查阅记录,每年未进行消防检测,或者没有检测合格报告。		
25			消防控制室火警、故障等处理及时,记录完整。	查阅记录,处理不及时、记录不完整为不符合。		

续表 B.2

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容(指标)	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
26	消防安全	消防设施管理	消防水系统的压力应符合设计要求。	现场观察,有下列情况为不符合: 1.消火栓系统在系统最不利点的压力不符合设计要求; 2.自动水灭火系统在系统最不利点的压力不符合设计要求。		
27			建立消防设施设备和消防器材台账,对维修和更新情况进行记录。	查阅记录,无消防台账或无维修更新记录为不符合。		
28		防火检查	定期开展消防安全巡视检查,发现火灾隐患,及时整改并告知相关责任人。	查阅记录,现场询问,未按合同或相关要求巡检或无记录为不符合。		
29			严禁电动自行车违规停放和私接乱拉电线充电。	现场观察,有下列情况为不符合: 1.共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车; 2.有私接乱拉电线充电现象。		
30		培训演练	定期开展消防安全宣传,进行消防安全培训。	有下列情况为不符合: 1.现场观察,无消防安全宣传内容; 2.查阅记录,无消防安全管理人员及消防控制室的值班、操作等人员培训记录。		
31			消防演练每年应不少于1次,消防安全重点单位应每半年不少于1次。	查阅记录,无演练记录为不符合。		

## B.3 环境服务

环境服务的评价指标、评价内容、评价方法和评价细则见表B.3。

表 B.3 环境服务评价表

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
1	保洁服务	日常保洁	对保洁区域进行划分,明确责任人。	询问、查看保洁人员责任区划分,公共区域无责任人或者未覆盖所有场所为不符合。		
2			明确保洁服务标准,规定保洁频次和要求,制定保洁计划。	有下列情况为不符合: 1.查阅文件,未按规定保洁服务标准; 2.查保洁计划,无计划或计划未实施。		
3			定时对公共部位进行保洁,进行监督检查,确保各部位环境卫生符合合同约定要求。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,无检查记录或记录不完整; 2.现场查验,卫生质量达不到合同约定要求。		
4			定期对电梯按钮、公共门把手等公众频繁接触部位进行消毒;流感季节和发生疫情时,应加大消毒频次。	查阅消毒记录,有下列情况为不符合: 1.无作业记录; 2.流感季节或发生疫情时,未增加消毒频次。		
5			进行清洗地面、墙面等作业时,放置“正在保洁”“小心地滑”等警示标识。	查看留存的作业图片或标识使用记录或询问作业人员,未使用警示标识为不符合。		
6			雨雪、台风等恶劣天气来临时,及时清扫道路,确保道路畅通。	询问保洁人员、业主恶劣天气的保洁情况,未及时清扫,雪天未清理出行道路为不符合。		
7		化粪池清理	每年最少组织1次对化粪池进行清掏,定期对下水管道进行疏通。	查阅记录,有下列情况为不符合: 1.无化粪池清掏记录或未按合同要求进行清掏; 2.无下水管道疏通记录或未按合同要求进行疏通。		
8		垃圾收集与清运	对生活垃圾分类投放,分类归集。	现场观察,未按要求分类归集为不符合。		
9			垃圾桶应及时清倒,定期清洁垃圾桶;生活垃圾应日产日清。	有下列情况为不符合: 1.现场观察垃圾桶,垃圾外溢,桶外立面污垢明显; 2.查看垃圾清运协议,无协议,垃圾未日产日清。		
10			垃圾中转站(房)应定期清洗、消杀,周边无散落垃圾,无污水。	有下列情况为不符合: 1.查阅记录,无清洗、消杀记录; 2.现场观察,垃圾中转站(房)周边有散落垃圾或污水。		
11		有害生物防治	应根据季节和当地气候特点,制定有害生物防治计划和工作方案,并组织实施。	有下列情况为不符合: 1.查阅计划和工作方案,无计划、方案; 2.查阅有害生物消杀记录,无记录或记录不完整; 3.现场观察,发现有白蚁未采取措施。		

续表 B.3

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
12	保洁服务	有害生物防治	作业前应提前通知客户做好防范； 作业现场设置安全警示标识； 禁止使用违禁药品。	有下列情况为不符合： 1.查阅通知，未提前通知； 2.不能证实使用了警示标识； 3.查看作业记录，使用了国家法令禁止使用的违禁药品。		
13			自行进行有害生物防治时，应制定药品管理制度，并按规范要求妥善管理。	有下列情况为不符合： 1.查阅制度，无药品管理制度； 2.查看采购、出入库及领用相关记录，无记录或记录不完整； 3.查看现场，无专门的存放地点。		
14	绿化养护	管理计划	根据季节和当地气候特点制定绿化养护管理制度或方案和计划。	有下列情况为不符合： 1.查阅文件，未制定绿化养护管理制度或方案； 2.查阅记录，无绿化养护计划或计划未实施。		
15			有专业人员实施绿化养护管理。	查验专业绿化人员的配置及其能力，无专业经历或技能，为不符合。		
16		日常养护	定期对乔灌木、绿篱、草坪、花卉等绿化植物进行修剪、浇灌、施肥、松土、补种、除草。	有下列情况为不符合： 1.查阅记录，无记录； 2.现场观察，未按照规定频次进行修剪，杂草、枯枝较多，影响车辆行人通行；		
17		病虫害防治	应提前通知客户做好防范， 作业现场设置安全警示标识，做好安全防护措施； 禁止使用违禁药品。	有下列情况为不符合： 1.查阅记录，未提前通知； 2.不能证实使用了警示标识，采取安全防护措施； 3.查阅记录，使用了国家法令禁止使用的违禁药品。		
18			自行进行有害生物防治时，应制定药品管理制度，并按规范要求妥善管理。	有下列情况为不符合： 1.查阅制度，无药品管理制度； 2.查看采购、出入库及领用相关记录，无记录或记录不完整； 3.查看现场，无专门的存放地点。		
19		特殊情况防护	做好恶劣天气的事前防护和事后清理恢复工作。	查阅文件，有下列情况为不符合： 1.无恶劣天气应急预案； 2.无恶劣天气的事前通知； 3.无巡视、清理及恢复记录。		
20		景观水系	物业管理区域景观水系，应设置安全警示标识。	现场观察，无警示标识为不符合。		
21		古树名木特别保护	对古树名木应采取特别保护措施，保障其正常生长。	现场观察，古树名木未标识，无特别保护措施，为不符合。		

## B.4 客户服务

客户服务的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见表B.4。

表 B.4 客户服务评价表

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及判定细则	评价描述	评价结论
1	客户接待	沟通机制	应建立客户沟通制度，完善沟通渠道。	有下列情况为不符合： 1.查阅文件，未建立客户沟通制度； 2.现场询问，有哪些沟通渠道，无有效沟通渠道。		
2			设立客户接待场所，有专人负责接待。	有下列情况为不符合： 1.现场观察，无客户接待场所； 2.现场查验，未设置专门客户接待人员。		
3		接待流程	按相关约定受理客户报事报修、投诉、咨询与求助等，及时处理并回复。	有下列情况为不符合： 1.查阅记录，无客户接待记录或记录不完整； 2.现场询问或测试，客户接待过程不符合要求。		
4			应定期对客户诉求进行统计分析，投诉处理完成率100%。	查阅记录，无客户投诉处理记录或记录不完整为不符合。		
5	信息管理	信息公开	物业服务组织应采用QQ群、微信群、APP等信息化手段对需要公开的服务信息，及时公示。公示时间、周期及方式符合相关规定。应明示的信息至少包括： 服务组织的营业执照； 服务事项；服务时段； 主要服务规范与流程； 收费项目；收费标准； 公共能耗使用情况； 有关客服电话、监督投诉电话等渠道信息； 服务组织的主要架构及主要管理人员信息； 利用业主共用部位、共用设施设备从事经营性活动的，依法办理有关的手续； 物业管理区域公共经营收益的财务审计； 维修资金的使用； 服务过程中需明示的信息（如电梯检测、电梯应急电话、设备责任人等）。	现场查验，未按公示时间、周期、场所及方式对应明示的信息进行公示为不符合。		

续表 B.4

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及判定细则	评价描述	评价结论
6	信息管理	信息发布	重要事项和信息应通过适宜的方式及时告知客户。 重要事项和信息包括但不限于： 市政宣传类信息； 影响或可能影响客户的事件； 紧急（突发）性或可能存在危险性事件的提示； 重大项目意见征集情况； 业主大会及业主委员会通知、公告。	查阅记录，现场观察，重要事项和信息未及时告知客户为不符合。		
7	收费与经营	合规收费	物业服务收费明码标价； 实行物业费酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。	有下列情况为不符合： 1.现场观察，收费标准未公示； 2.查阅近一次物业费收支的公示情况，酬金制的项目没有每年公布一次物业费收支。		
8			不得采取停止供水、供电、供热，供燃气等方式催缴物业费。	有下列情况为不符合： 1.查阅记录，催缴手续不合法； 2.有非法催缴物业费投诉。		
9		合法经营	利用共用部位、共用设施设备经营，应当手续完备，定期公布收支情况，不得侵占业主利益。	有下列情况为不符合： 1.查阅相关证件及批准记录，手续不完备； 2.查验文件，未按照相关约定定期公布收支情况。		
10	入住管理	基本要求	协助建设单位为业主办理入住手续； 签订物业服务相关协议，分发装修须知、住户手册等资料，收缴相关费用，办理钥匙移交等； 妥善保存业主相关信息资料。	查阅记录，有下列情况为不符合： 1.无物业服务相关协议； 2.无资料及钥匙发放记录； 3.业主信息不完整； 4.入住资料未归档。		

## B.5 文明创建与社区共建共治

文明创建与共建共治的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见表B.5。

表 B.5 文明创建与社区共建共治评价表

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论	
1	文明创建	组织 与宣传	物业服务组织社区文化活动宜有计划、方案和记录； 在组织实施过程中应做好秩序维护和应急处理工作。	查阅文件，无社区文化活动的计划、方案、活动实施记录为不符合。			
2			物业服务组织配合街道、社居委开展文明创建宣传活动； 业主应积极响应，落实政府部门要求。	询问、现场观察，有下列情况为不符合： 1.物业服务组织未开展文明创建宣传活动； 2.业主不能响应、落实政府部门要求。			
3			物业服务组织积极组织业主开展社区志愿活动，开展社区精神文明建设。	查阅文件，未组织业主开展社区志愿活动为不符合。			
4	社区 共建共治	沟通机制	街道、社居委、业主委员会、物业服务组织建立党建联席会议制度，定期召开工作会议。	查阅记录，未定期开会、无会议记录为不符合。			
5		信息公开	建立信息公示牌，公布常见违法违规执法单位和责任人联系方式，畅通物业服务企业、业主委员会、业主对问题的报送渠道。	现场观察，未建立信息公示牌，无常见违法违规执法单位和责任人联系方式为不符合。			
6		监督考评	建立物业管理考核评价机制。	查阅记录，有下列情况为不符合： 1.未对物业服务企业履约情况进行抽查， 2.未对物业服务进行评价。			
7		安全管理		物业服务组织和业主应维护消防安全，遵守用火、用电等消防安全管理规定，消防通道无堵塞情况。	现场抽查，消防通道、楼梯道等共用部位存在占用，对占用人员无通知和处理记录，为不符合。		
8				物业服务组织应对高空抛（坠）物管理进行宣传，进行巡查，采取必要的安全保障措施； 业主应自觉遵守相关制度，相互监督。	有下列情况为不符合： 1.查阅文件或现场观察，未对禁止高空抛物进行宣传； 2.查阅记录，无巡查记录或安全保障措施； 3.询问并查验，业主有高空抛物现象。		
9			物业服务组织对租房户进行登记、管理。	查阅记录，未对租房户进行登记管理为不符合。			
10			物业服务组织和业主应按照物业使用性质和规定用途使用房屋。	询问，现场查验，有擅自改变用途使用房屋情况为不符合。			
11			物业服务区域，无违章搭建、摆摊设点、占道经营等情况。物业服务组织应进行巡视，履行规劝、报告责任。	现场观察，发现有违章搭建、摆摊设点、占道经营等情况为不符合。			
12			不得对车库私自改建、分隔、占用等。	现场观察，有私自改建、分隔、占用等情况为不符合。			

续表 B.5

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及评价细则	评价描述	评价结论
13	社区 共建 共治	共建 共治	物业服务组织应按照规定周期收取物业费,对未按时支付物业费的进行提醒。 业主应按时支付物业费,对不按时支付的,业主委员会应依照法律、法规以及管理规约,督促业主按时支付,保护全体业主合法权益。	现场查看,询问,查阅文件,有下列情况为不符合: 1.业主未按合同约定按时、足额缴纳物业费; 2.物业服务组织未按程序进行催费; 3.业主委员会未按照规定协助物业服务组织收取物业服务费。		
14			业主应遵守管理规约,行使权利不得危及建筑物的安全,不得损害其他业主的合法权益。	现场查看,询问,查阅文件,有下列情况为不符合: 1.未制定管理规约; 2.业主和物业使用人未遵守管理规约要求,封闭阳台以及安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩、外置式晾衣架等设施。		
15			业主大会和业主委员会成立的条件和程序应符合法律法规的规定;首次业主大会召开应十五日前,在物业管理区域内显著位置公告,并书面通知全体业主;业主大会定期会议按照业主大会议事规则的规定召开。	询问,查阅文件,有下列情况为不符合: 1.业主大会和业主委员会成立的条件和程序不符合《安徽省物业管理条例》第二章要求的; 2.首次业主大会召开未按照相关法规规定执行; 3.业主大会定期会议未按规定召开。		
16			业主委员会会议按照业主委员会工作规则定期召开,报告业主委员会工作; 业主委员会成员应有一定的党员比例; 对不称职的业主委员会成员,应有撤换规定。	询问,查阅文件,有下列情况为不符合: 1.业主委员会会议未按业主委员会工作规则定期召开; 2.业主委员会成员未达到一定的党员比例; 3.无业主委员会成员撤换的相关规定。		
17			业主委员会应于每年3月底前以书面形式在物业管理区域内显著位置公布上一年业主大会、业主委员会经费收支等情况。	询问,查阅记录,未按规定公示以下资料为不符合: 1.管理规约、业主大会议事规则; 2.业主大会和业主委员会的决定; 3.物业服务合同; 4.专项维修资金的筹集、使用情况; 5.物业共有部分的收益和使用、分配情况; 6.占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车车位的处分情况; 7.业主大会和业主委员会工作经费的收支情况。		

附录 C  
(规范性)

物业项目服务结果评价

服务结果的评价指标、评价内容、评价方法及评价细则见表C.1。

表 C.1 服务结果评价表

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及判定细则	评价描述	评价结论
1	主观结果	顾客满意度调查	每年至少开展一次业主满意度调查,具备条件的,可邀请第三方机构开展业主满意度测评。	查阅文件,现场面谈,有下列情况为不符合: 1.顾客满意调查开展的频次与合同约定不相符; 2.满意率调查和满意度测评的内容与物业服务合同约定不相符; 3.调查覆盖率、业主满意率与物业服务合同约定和当地主管部门规定不符合; 4.采取现场随机抽样、业主座谈会等方式,现场验证满意度调查的结果,未达到合同约定。		
2	客观结果	服务满足顾客需求的程度。	服务满足顾客需求的程度。	1.外来人员访客管理严格;车辆停放有序,无偷盗等事件发生; 2.消防等各类设施设备运行正常,定期维保,按照规定周期检验; 3.卫生环境整洁,垃圾日产日清,环境绿化良好,无病虫害等现象; 4.服务沟通便利,投诉及时处理。		
3			提供服务的规范性。	1.各项服务流程和规范完整; 2.服务人员职责清晰,按照服务要求和流程提供服务; 3.服务提供时,现场服务标识齐全,着装统一,作业规范; 4.服务信息和重要事项及时公开、公布。		
4			安全目标指标设定与管理标准。	服务提供相关的安全目标包括:防火、防盗、防疫、防自然灾害、防爆目标的设定与管理情况。		
5	安全性	安全人员培训与宣传。	安全人员培训与宣传。	1.物业服务人员按相关规定持证上岗; 2.对服务人员进行安全培训,包括管理和技术培训; 3.对业主通过信息栏进行安全宣传。		
6			安全预案与演练。	1.制定服务提供相关的各类突发事件应急预案,有处置程序; 2.按照规定周期演练。		

续表 C.1

序号	评价指标 (一级)	评价指标 (二级)	评价内容	评价方法及判定细则	评价描述	评价结论
7	客观结果	安全性	顾客人身财产的安全性。	1.在作业过程中,对可能危害顾客人身和财产安全的环节,采取针对性的安全措施; 2.按照合同约定,提供相应的秩序维护服务; 3.出入口有效管控,无闲杂人员自由出入。		
8			顾客信息的安全性。	1.客户信息安全的保障措施; 2.客户信息及时归档,妥善保管; 3.无客户信息泄露的事件发生。		
9			服务设施的安全性。	1.服务设施定期巡检,特种设备按法律法规要求检测; 2.制定服务设施的维修养护计划,并组织实施; 3.服务设施重大故障及时报告业主委员会或政府主管部门; 4.无占用消防通道现象,消防系统水压正常,消防泵等设备功能正常。		
10		时间性	提供服务的及时程度、准时程度。	1.服务组织对服务提供时间的规定,采取措施保障服务的及时和准时程度; 2.报修响应及时率、维修工程回访及时率等符合合同约定; 3.现场试验电梯困人响应时间,符合法规要求。		
11			对顾客需求和投诉处理的及时程度。	投诉处理及时率,客户回访及时率符合合同约定。		
12		舒适性	服务设施的完好程度。	查阅设施设备完好率,符合合同及相关法规要求。		
13			服务设施的舒适程度。	1.现场观察各项服务设施配置情况,确定服务设施舒适程度; 2.询问顾客服务设施是否舒适。		
14			服务环境的整洁美观程度。	现场观察服务环境是否符合合同约定,整洁美观。		
15			服务环境。	物业服务接待场所整洁、舒适的程度。		
16	服务设施。		物业服务设施的方便程度。			
17	文明性	服务人员文明礼貌程度。	1.查阅服务人员的文明礼貌培训记录; 2.现场观察服务人员文明礼貌用语的使用情况。			
18		服务人员着装和外表的整洁程度。	现场观察,服务人员着装统一、干净整洁程度。			

附录 D

(资料性)

物业服务评价报告

(参考文本)

(封面)

编号:

安徽省\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_ (物业名称) \_\_\_\_\_项目

# 物业服务评价报告

安徽省住房和城乡建设厅  
信息公开  
浏览专用

评价机构名称

年 月 日

注：标题中的物业服务可根据评价内容具体表述为物业服务质量、承接查验、共用部位共用设施设施管理状况、安全管理状况等。

## 公正性声明和保密承诺

我作为\_\_\_\_\_（评价机构名称）委派的本次评价活动的评价组人员，于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日对\_\_\_\_\_（项目名称）物业服务实施现场评价。基于公正性及保密原则，我郑重声明如下：

一、本人将严格遵守职业行为规范，在执行评价活动中不收取受评价方的礼品、礼金、有价证券和珠宝首饰等，也不参加受评价方安排的娱乐活动和宴请，不报销与本次认证活动无关的票据；

二、本人与受评价方无直接利益冲突关系，未发生过行业竞争行为，无经济利益方面的关系；

三、在评价过程中，本人坚持独立、客观、公正的原则，按照评价方案，描述评价过程，形成评价结论，评价报告中的所述内容是真实的、准确的；

四、评价组成员主要采取随机抽样方法，抽取具有代表性的样本，但任何抽样均有风险；评价结论以被评价项目提供的真实可靠的相关资料为基础，评价报告是评价组成员基于被评价单位对问题的确认，专业分析后形成的统一意见；

五、本人承诺对评价中接触到的一切有关服务组织的机密信息和评价情况，未经服务组织书面许可，不向第三方泄露，当法律法规另有要求，或者需要履行法律责任的除外。

本人做出上述五点声明，情况真实，无任何隐瞒，如有问题，本人愿承担相应责任。

声明人评价组成员（签名）

姓名	评价内容	签章

年 月 日

## 评价报告

### 一、项目概况

### 二、评价目的

### 三、评价依据

1. 相关法律法规（明细）；
2. 物业服务合同；
3. 管理规约（或临时管理规约）、业主大会议事规则；
4. 物业服务合同双方约定的其他服务标准（具体说明）。

### 四、评价方法

现场评价时信息收集方法包括：

1. 文件评审法。通过查阅文件、报告、记录等资料获取客观信息；
2. 面谈法。通过与项目负责人、业主委员会主任、物业服务人员等相关人员进行直接交谈获取客观信息；
3. 观察法。通过现场巡视，观察服务人员的作业情况以及服务结果获取客观信息；
4. 问卷法。通过设计、发放问卷获取客观信息，如顾客意见调查；
5. 测试法。通过现场试验获取客观信息，如电梯应急电话、消防泵点动、烟感报警处置。

### 五、评价过程

评价的时间、地点、参加人员，评价范围，评价的简要过程。

### 六、评价结论

对分项评价情况，分项指标完成情况进行汇总，形成总体结论。

### 七、改进建议（需要时）

- 1.
- 2.

## 附件 1

## 服务资源评价

评价人员		被评价单位陪同人员	
评价依据			
检查过程			
评价结果	综 述	综合叙述，提出总结或扼要的重点描述	
	结 论	行（优、良）、可行（及格）、不可行（不及格）等，具体根据评价合同的要求给出定性或定量结果。	
改进建议			
评价组长	签 名	评价日期	年 月 日
附 件			

## 附件 2

## 服务过程评价

评价人员		被评价单位陪同人员	
专业类别	<input type="checkbox"/> 房屋及设施设备管理 <input type="checkbox"/> 公共秩序维护 <input type="checkbox"/> 环境服务 <input type="checkbox"/> 客户服务 <input type="checkbox"/> 其他		
评价依据			
检查过程			
评价结果	综 述	安徽省住房和城乡建设厅信息公开 浏览专用	
	结 论		
改进建议			
评价组长	签 名	评价日期	年 月 日
附 件			

附件 3

服务结果评价  
( 顾客满意度调查 )

评价人员		被评价单位陪同人员	
调查情况描述			
调查结果	综 述	<p style="text-align: center;">安徽省住房和城乡建设厅信息公开 浏览专用</p>	
	结 论		
改进建议			
评价组长	签 名	评价日期	年 月 日
附 件			

## 附件 4

服务结果评价  
(服务质量特性)

评价人员		被评价单位陪同人员	
功能性			
安全性			
时间性			
舒适性			
文明性			
改进建议			
评价组长	签 名	评价日期	年 月 日
附 件			

附件 5

不符合项汇总表

序号	评价指标	评价描述	不符合性质	整改建议	责任主体	责任相关方
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

注：可采用横表

参 考 文 献

- [1] GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
- [2] GB/T 19011-2013 管理体系审核指南
- [3] T/CPMI 住宅物业服务规范（征求意见稿）
- [4] SZDB/Z 307-2018 物业服务行业安全管理检查评价规范
- [5] DB34/ 5000 住宅区物业服务标准
- [6] 物业设施设备管理指南 中国市场出版社 2010年10月第1版
- [7] 物业承接查验操作指南 中国市场出版社 2021年3月第1版.

安徽省住房和城乡建设厅信息公开  
浏览专用