

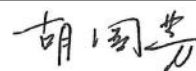
物业服务认证要求

(CTS JCCQB039-2025)

编写 贾玉玲



审查 胡国芳



审批 郭喜宏



发布日期

2025.08.13

实施日期

2025.08.13

发布单位：北京中建协认证中心有限公司

目 录

| | |
|-----------------------|----|
| 1. 范围 | 1 |
| 2. 规范性引用文件 | 1 |
| 3. 术语和定义 | 1 |
| 4. 服务要求 | 2 |
| 4.1. 客户服务 | 2 |
| 4.2. 建筑物及设施设备管理 | 3 |
| 4.3. 公共秩序维护 | 7 |
| 4.4. 环境管理 | 9 |
| 5. 管理要求 | 11 |
| 5.1. 服务合同 | 11 |
| 5.2. 服务机构 | 12 |
| 5.3. 服务场所 | 13 |
| 5.4. 服务人员 | 14 |
| 5.5. 服务方案 | 14 |
| 5.6. 管理制度 | 16 |
| 5.7. 财务管理 | 16 |
| 5.8. 物资装备 | 16 |
| 5.9. 标识管理 | 17 |
| 5.10. 档案管理 | 17 |
| 5.11. 相关方维护 | 18 |
| 5.12. 节能管理 | 19 |
| 5.13. 安全管理 | 19 |
| 5.14. 应急管理 | 20 |
| 6. 服务认证评价 | 22 |
| 6.1. 认证准则 | 22 |
| 6.2. 认证结果 | 22 |
| 附录 A 服务要求评分表 | 24 |
| 附录 B 管理要求评分表 | 25 |

1. 范围

本标准规定了物业服务认证的服务要求、管理要求和评价方法。

本标准适用于物业服务认证,组织内部或外部(客户)对合同能源管理服务评价可参考本标准。

2. 规范性引用文件

下列文件的应用对于本文件是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本文件。

GB 18918 城镇污水处理厂污染物排放标准

GB 50365 空调通风系统运行管理规范

GB 2893 图形符号 安全色和安全标志

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分:机动车停车场

GB/T 16273 (所有部分)设备用图形符号

3. 术语和定义

3.1

物业 **property**

已经建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设施、设备和场地。

注:根据物业的用途和特点,物业可以分成不同类型,如:住宅物业、办公楼物业、写字楼物业、商业综合体物业、高校物业、医院物业、产业园物业、城市轨道交通物业、公建物业、养老院物业等形式。

3.2

物业管理 **property management**

是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照(前期)物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.3

顾客 **customer**

购买或接受物业服务的组织或个人。

注:物业的顾客可以是业主或物业使用人,也可以是物业服务合同内约定的服务对象,还

可以是在物业管理辖区内 接受物业服务的公众。

4. 服务要求

4.1. 客户服务

4.1.1. 前台接待

4.1.1.1. 应建立顾客接待服务中心，中心设置前台接待，完善接待制度和接待渠道。

4.1.1.2. 应提供适直接待方式，包括但不限于现场接待、电话接听、传真、信函及电子邮件等方式。

4.1.1.3. 应使用文明用语接待顾客，及时快速作出响应，答复顾客的需求，并尽可能提供帮助。

4.1.1.4. 保持顾客接待的相关记录。

4.1.2. 报修服务

4.1.2.1. 应建立报修服务制度与流程，报修流程应合理、完善，形成闭环。

4.1.2.2. 应快速响应和传达报修工作指令，处理及时，保持无间断反馈和过程跟踪。

4.1.2.3. 应确保“三分清 ”、“三保持 ”，即分清时间、地点、场合和保持噪音最低、保持场地干净、保持摆设原样，对产生垃圾的维修项目应铺上铺垫。

4.1.2.4. 维修完成后应及时回访，保持报修和回防记录。

4.1.3. 便民服务

应根据不同物业的特点和顾客委托，提供物业服务合同之外的特色便民服务，涉及收费的应明确收费标准并公示，便民服务包括但不限于：

- a) 小件物品寄存取服务；
- b) 托管服务；
- c) 便民雨伞服务；
- d) 提供游览导向（图）服务；
- e) 提供热水服务；
- f) 提供可移动坐便器服务；
- g) 提供针线包服务；
- h) 提供应急药品服务；
- i) 提供女性用品服务；
- j) 提供报刊杂志服务；
- k) 提供婴儿车服务。

4.1.4. 顾客诉求

4.1.4.1. 应建立顾客诉求处理机制，确保诉求能及时解决或应对。

4.1.4.2. 应有专职（兼）职人员，负责收集顾客诉求，及时将顾客的建议、意见、抱怨或

投诉反馈给责任部门，并将处理进度或结果反馈给顾客。

4.1.4.3. 应坚持“谁受理、谁跟进、谁回复”的原则，尽量满足顾客的合理诉求。

4.1.4.4. 应尽快处理，暂时无法解决的，除必要说明外，约定时间，时时跟进；客观原因无法解决的，做好解释。

4.1.4.5. 应定期统计分析顾客诉求，制定相应预防和改进措施，保持相关记录。

4.1.5. 信息发布

4.1.5.1. 应建立信息发布制度，按制度要求在主要出入口、显著位置定期公示或发布重要信息。

4.1.5.2. 重要信息应以书面形式履行告知义务，并通过信息平台告知顾客，顾客包括但不限于业主方、物业使用人、政府部门和供方等。

4.1.5.3. 重要信息包括但不限于市政宣传类信息、影响或可能影响顾客的事件、紧急（突发）性或可能存在危险性的事件的预告、重大（突发）事件、重大项目意见征集情况、重要通知（告示）等。

4.1.5.4. 所公示信息应行文合法、规范，内容清晰、完整，数据真实、准确，报告发布、送达和更新及时、有效。

4.1.5.5. 应保留信息发布的时效性。

4.2. 建筑物及设施设备管理

4.2.1. 一般规定

4.2.1.1. 应根据合同约定和不同物业特点，设置工程管理部门，配置各类设施设备管理和技术人员，明确岗位职责。

4.2.1.2. 应按照国家有关规定和合同约定，对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。

4.2.1.3. 应建立建筑物及设施设备移交清单、总账、台账、设备卡，实施档案管理，建筑物及设施设备标志齐全、规范，指示牌清晰、准确。

4.2.1.4. 应制定建筑物及设施设备的巡视、检查、维修、养护和检测等各类管理制度、安全规章、操作规程和保养规范，明确管理方法、巡检周期、维修要求和养护内容。

4.2.1.5. 应定期对建筑物及设施设备进行完好率评定，按照台帐编制年度维修保养及大/中/小修计划，并分解到月度实施。

4.2.1.6. 应制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等采购、存放和管理制度。

4.2.1.7. 应制定并实施专业服务外包合同全程监管制度。

4.2.1.8. 应建立建筑物及设施设备各类突发事件和预防措施，应对火警火灾、台风、暴雨、跑水等灾害。

4.2.1.9. 应开展技术更新与改造，降低能源消耗，改善建筑物及设施设备状态。

4.2.1.10. 保持建筑物及设施设备的巡视、检查、维修、养护和检测以及服务外包等文件与

记录。

4.2.2. 建筑物管理

4.2.2.1. 应明确建筑物及其附属设施的巡视检查、维修养护的内容、周期、方法与要求。

4.2.2.2. 应委托专业机构及人员定期检定建筑物及其附属设施的使用情况，发现问题，及时组织修复。

4.2.2.3. 在建筑物及其附属设施维修养护工作中，应符合下列要求：

- a) 梁、板、柱等结构构件，无变形、开裂等现象；
- b) 外墙无裂缝、离壳、脱落现象，房屋的隔热层、防水层完好；
- c) 避雷设施无锈蚀、无变形、无断裂，其性能符合国家规定；
- d) 楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损，使用安全。

4.2.3. 设施设备管理

4.2.3.1. 供配电系统管理

4.2.3.1.1 应有配电管理和技术人员，负责供电设施设备的日常运行。

4.2.3.1.2 应定期对供配电设施设备、相关安全标识、安全用品和环境进行巡视、检查、维修、养护和检测，保障设备正常运转，系统出现故障时，及时修复。

4.2.3.1.3 应定时对设备的主要运行参数进行记录，合理调配用电负荷，保证三项用电平衡。

4.2.3.1.4 应重视无功功率和补偿工作，提高功率因数，改善用电质量。

4.2.3.1.5 应定期对用电计量仪表进行检查和校验，确保用电计量的准确性。

4.2.3.1.6 应建立临时用电管理制度，限电、停电提前通知顾客。

4.2.3.1.7 应定期对备用电源进行检查，对蓄电池进行充电，对备用发电机进行运行试验，确保突发性停电设备能正常运行。

4.2.3.2. 给排水系统管理

4.2.3.2.1 生活供水

4.2.3.2.1.1 应对泵房、地下室、管道井、生活供水泵、阀门、各部位管线定期巡视、检查、维修、养护和检测，保证正常供水。

4.2.3.2.1.2 应有二次供水设施卫生管理措施，保证生活水箱、水池等检查孔盖板完好并落锁，安装溢流口防护网，定期检查保养附属配件。

4.2.3.2.1.3 应委托专业机构及人员定期对生活水箱、水池等进行清洗、保洁、消毒，进行水质化验。

4.2.3.2.1.4 应确保各类供水设施设备整洁，无生锈和鼠害，生活水泵房应由专人管理并上锁，确保供水安全。

4.2.3.2.1.5 应建立临时用水管理制度，限水、停水提前通知顾客。

4.2.3.2.1.6 保持生活供水相关检测记录。

4.2.3.2.2 雨污水排放

4.2.3.2.2.1 应对公共污水管、雨水管道、污水提升泵、铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道、化粪池、集水坑等定期检查和保养，并根据实际情况进行清理、疏通，保障排水畅通，无堵塞。

4.2.3.2.2.2 应在雨季来临前巡查所有排水管、网、沟、渠、地漏，排除堵塞、渗漏、溢水等现象，检查所有排水泵，排除故障，确保水泵能正常运行，并准备防洪沙袋等防洪排涝设备和物资。

4.2.3.2.2.3 应妥善保管排放污染物许可证，并负责证书的延期办理工作。

4.2.3.2.2.4 配备污水处理设施的物业，应确保其生活污水排放达到 GB 18918 一级 B 类标准；直接排入市政污水管道集中到城镇污水厂处理的生活污水，应确保其达到 GB 18918 三级标准。

4.2.3.3. 照明系统管理

4.2.3.3.1 应根据路灯、楼梯灯、应急照明和车库的公共照明等设施的实际情况，制定完善的管理制度，确保公共照明的完好。

4.2.3.3.2 应定期对照明设施进行巡视、检查、维修和保养，确保路灯等照明设备外观美观，使用正常，发现损坏及时修复。

4.2.3.3.3 应确保公共照明设施的安全使用，控制线、零线不得与大地、灯具外壳、灯杆有任何连通。

4.2.3.3.4 应根据季节的变化调校公共照明的时控开关，做到节能降耗。

4.2.3.4. 消防系统管理

4.2.3.4.1 应建立消防设施设备管理制度和技术档案，包括消防设施分布、结构、性能、技术指标和图纸、使用说明书、测试数据以及每次实验、测试的结果和数据，更换和改在的记录。

4.2.3.4.2 应配备消防管理和技术人员，指定设备责任人，定期对消防设施设备进行巡视、检查、维修、养护和测试。

4.2.3.4.3 应保证消防用水的基本储备，定期启动消防水泵。

4.2.3.4.4 宜委托相应资质的消防维保机构对消防设施设备进行检测、维保，定期开展专项检查及联动检测。

4.2.3.5. 电梯系统管理

4.2.3.5.1 应建立电梯设施设备管理制度和技术档案，包括电梯原始技术资料 and 检测、维修、保养资料。

4.2.3.5.2 应配备电梯安全管理人员，管理电梯设备，保证电梯 24 小时正常运行。

4.2.3.5.3 应定期巡查电梯设备，维修保养电梯，监督维保单位的保养工作。

4.2.3.5.4 应委托专业电梯维保单位定期维护保养，配合质检部门进行年检。

4.2.3.5.5 电梯内应有使用登记证书、应急救援电话、禁烟标志、有效的电梯安全检验标志、

维保标志 和安全乘梯提示等。

4.2.3.5.6 应制定电梯故障应急方案和使用指引等措施， 电梯应急方案内容应包括停电应急处理、困人 应急处理、地震时应急处理、水浸时应急处理等。

4.2.3.5.7 电梯发生故障时，应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位及时修复；发生困人或其它重 大事故时，物业服务人员应立即通知电梯维保单位，并在 30 分钟内到达现场，开展应急救援。

4.2.3.6. 空调系统管理

4.2.3.6.1 应建立空调设施设备管理制度和技术档案，配备专业技术人员负责空调系统的管理。

4.2.3.6.2 应对空调系统进行开机前检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数。

4.2.3.6.3 应对空调系统各部件定期检查、检测及清洗，做到水质符合标准，噪声符合规范，空调管网 无跑、冒、滴、漏现象，确保设备运行正常。

4.2.3.6.4 应根据物业性质和人流规律，确定每年空调的开停日期和每日的开停时间， 以及空调在各个 时间的运行状态。

4.2.3.6.5 应委托相应资质的专业机构定期对空调系统进行维护保养，维护保养的内容、要求、方法、频次和注意事项应符合应 GB 50365 的要求。

4.2.3.6.6 提供锅炉供暖的安全管理要求应包括但不限于：

a) 应有专职安全管理人员、锅炉作业人员，进行经常性检查，发现问题立即处理，情况紧急时 应停止使用锅炉；

b) 锅炉设备及其安全保护装置应定期检验、检定和校验；

c) 锅炉达到使用年限后需继续使用的，应经检验合格或安全评估允许后继续使用；

d) 锅炉报废时应当采取措施消除其使用功能。

4.2.3.7. 弱电系统管理

4.2.3.7.1 应定期对弱点设施设备进行巡视、检查、维修和养护，实行对物业管理区域的有效监控。

4.2.3.7.2 应保持门禁系统、楼宇对讲系统、室内报警系统、数字巡更系统、周界防越系统、数字监控 系统和应急广播系统以及停车场管理系统等弱电系统的工作基站、末端设备、网路接口、综合布线等安 装牢固、线路无损、运行正常，现场测试符合要求。

4.2.3.8. 其他设施管理

4.2.3.8.1 应定期对围墙、人造景观、休闲娱乐健身设施、避雷设施等设施进行巡视、检查和维护，保 持设施设备完好，满足使用功能。

4.2.3.8.2 应设置使用须知、劝谕告示、警示牌。

4.2.4. 设备机房管理

4.2.4.1. 机房应常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，经批准的人员进入应登记。

4.2.4.2. 机房管理制度、岗位责任制度、设备系统图、设备操作流程、应急预案流程图、特种作业人员 资格证书等齐全、完整，张贴于机房明显位置。

4.2.4.3. 机房应配置应急照明，设施设备标识、标牌齐全，管线标志清晰、指引准确，噪声、温度、湿 度符合规定，仪器仪表运行正常、数据准确。

4.2.4.4. 机房应整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀，防鼠板、防鼠网材质、 规格，防鼠药物投放等符合规范要求。

4.2.4.5. 应在明显易取位置配备消防灭火器材，定期检查，保持器材完好。

4.2.4.6. 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，要组织专项检查。

4.2.4.7. 保持设备机房相关文件与记录。

4.3. 公共秩序维护

4.3.1. 一般规定

4.3.1.1. 应根据合同约定和不同物业特点，设置秩序维护管理部门，配备相应的秩序维护人员，明确岗 位职责。

4.3.1.2. 应建立秩序维护管理制度、作业流程和应急预案，对秩序维护人员进行培训和作业流程的管理。 各类制度、流程和预案包括但不限于：

- a) 岗位责任制度；
- b) 秩序维护队员管理制度；
- c) 各类考勤和奖惩制度；
- d) 人员培训制度；
- e) 日常检查制度；
- f) 装备使用细则；
- g) 应急预案。

4.3.1.3. 应按《保安服务管理条例》招用符合合同约定条件的人员；特殊岗位的，应经所在辖区公安机 关考试、审查合格并留存指纹等人体生物信息，取得相应证书。

4.3.1.4. 秩序维护人员应严明纪律，保守秘密，熟悉辖区环境，正确使用装备，掌握安防技能，劝告或 制止影响公共秩序的行为。

4.3.1.5. 大型活动、施工活动等需要设定封闭区域的，应制定活动方案，禁止无关人员进入。

4.3.1.6. 保持秩序维护相关文件与记录。

4.3.2. 出入管理

4.3.2.1. 应建立门岗值班及盘查、放行制度，落实岗位责任制，实行人员、车辆、物品等出入的有效管 理，确保出入口秩序正常。

4.3.2.2. 应在主要出入口安排人员 24 小时值班，保持出入口及周边环境整洁，道路畅通，

秩序正常。

4.3.2.3. 门岗人员应对出入人员做好登记，并核对有效证件或信息，为有需要的顾客提供指引服务。

4.3.2.4. 门岗人员应对机动车辆做好核实，凭证（卡）出入，外来车辆或临时进入的车辆按车辆出入管理制度登记放行。

4.3.2.5. 门岗人员应对大型物品搬出进行登记核实，实行物资放行管理制度。

4.3.3. 巡逻管理

4.3.3.1. 巡逻人员应熟悉巡逻路线、内容、要求、方法、频次和注意事项，不定期更换巡逻路线，保证巡逻质量。

4.3.3.2. 应对重点部位实施重点监控，制止闲杂人员乱窜，阻止未经许可的人员进入重点要害部位。

4.3.3.3. 遇有盗窃、流氓、违法犯罪分子，应立即设法制服，并及时与有关部门联系。

4.3.3.4. 应做好施工现场的管理，重点部位动火，应由部门主管会同相关人员会审，无异议才能动火。

4.3.3.5. 发现火情应立即上报并组织扑救，如火情无法控制应立即报警，启动应急预案。

4.3.4. 车辆管理

4.3.4.1. 应制定车辆管理制度，规范车辆出入管理、停车场管理和辖区车辆行驶秩序管理，维护辖区交通秩序。

4.3.4.2. 停车场应公示停车场管理规定和紧急联系方式，实行收费的，应在出入口、停车场等显著位置公示收费标准。

4.3.4.3. 固定（如业主方）的车辆应凭卡或车辆识别系统进出管理区域，临时的车辆应凭有效证件或凭据进出管理区域，施工装修的车辆应按规定的限制进出管理区域。

4.3.4.4. 车辆进出应遵循辖区交通管理规定，有序停放在规定的区域，禁止占用和堵塞消防通道，不得损坏辖区设施设备、道路及其附属物、绿地等。

4.3.4.5. 开展大型活动，应制定停车管理方案，规划车辆行驶路线和停车区域，实行专人管理，对进出车辆进行有效疏导，保证出入口通畅和停车场停放有序。

4.3.4.6. 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

4.3.5. 消防管理

4.3.5.1. 应制定消防安全管理制度、操作规程、灭火和应急疏散预案，落实消防安全责任，开展消防安全宣传、教育和培训。

4.3.5.2. 应确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，定期开展消防安全防火检查与考核，消除火灾隐患。

4.3.5.3. 应配置消防器材和设备，确保消防疏散线路图清晰、导向明确，保障消防设施设备、器材和消防安全标志完好有效。

- 4.3.5.4. 应保障室内消火箱和室外消火栓醒目、无遮挡、无圈占现象。
- 4.3.5.5. 应保障消防车通道、疏散通道、安全出口畅通，无堵塞、占用、锁闭现象。
- 4.3.5.6. 应建立消防安全应急预案，定期开展消防演练，履行消防职责，保障消防安全。
- 4.3.5.7. 消防控制室应实行 24 小时值班制度，从业人员应持证上岗。
- 4.3.5.8. 保持消防管理的相关文件与记录。

4.3.6. 中控室管理

4.3.6.1. 应制定中控室（消防控制室和安防监控室）管理和值班制度，落实岗位责任制，确保安防、消防等监控安全、高效、规范运行。

4.3.6.2. 应建立门岗、巡逻岗、中控岗等全方位的安全保障体系，保障沟通渠道畅通，发现问题，立即响应。

4.3.6.3. 中控室实行 24 小时值班制度，中控岗位人员应经培训合格后上岗，特殊岗位应持证。

4.3.6.4. 应确保中控设施设备 24 小时正常运转，监控影像保持完整、清晰，留存时间不少于 30 日，有特殊要求的，参照相关规定或标准执行。

4.3.6.5. 中控室接到报警或求助信号后，通知就近秩序维护人员第一时间赶到现场处理，同时中心保持与对方联系，安抚情绪，解答疑问。

4.3.6.6. 非工作人员不得随意进出中控室，来访人员、参观人员等应按规定批准后方可入内。

4.3.6.7. 保持中控室设施设备运行和值班情况的记录。

4.3.7. 警务协作

4.3.7.1. 应在物业管理项目辖区主要出入口和显著位置公示报警/急救电话和联系人。

4.3.7.2. 应保持 24 小时与当地派出所或警务室的联络。

4.3.7.3. 应定期与公安部门开展公众安全防范宣传和演练，共同预防和维护物业的安全秩序。

4.4. 环境管理

4.4.1. 清洁卫生

4.4.1.1. 应根据合同约定和不同物业特点，设置环境管理部门，下设相应的管理和保洁岗位，明确岗位职责。

4.4.1.2. 应建立日常保洁规章制度、作业流程和应急预案，对保洁人员进行培训和作业流程的管理。各类制度、流程和预案包括但不限于：

- a) 岗位责任制度；
- b) 各类考勤和奖惩制度；
- c) 人员培训制度；

- d) 清洁卫生质量检查制度;
- e) 清洁设备使用细则;
- f) 清洁流程设计;
- g) 应急预案。

4.4.1.3. 应根据物业所辖范围, 合理制定和划分清洁卫生范围, 包括但不限于:

- a) 建筑物内的公共部位, 包括大厅、走廊、楼梯、电梯间、架空层和其他功能场所等;
- b) 建筑物本体的共用设施, 包括共用管线、共用照明设施、共用中央空调和消防设施等;
- c) 建筑物周围的公共场地, 包括楼宇周围、室外道路、绿地、垃圾站、停车场和功能性休闲娱乐设施等。

4.4.1.4. 应根据清洁卫生的内容制定保洁的管理要求, 包括但不限于:

- a) 现场管理要求, 包括定岗位、定人员、定范围、定内容和定标准等, 保证清洁卫生质量;
- b) 服务过程要求, 包括礼仪礼貌、保洁时间、操作规范、清洁设备的使用和垃圾的转运等;
- c) 其他要求, 包括保洁工具的分类和摆放, 工具车的设计、使用和维护, 清洁试剂的分类、标识和使用, 恶劣天气下的准备和防护等。

4.4.1.5. 生活垃圾应做到日产日清, 装修垃圾专门管理并督促其及时清运。

4.4.2. 绿化养护

4.4.2.1. 应根据合同约定和不同物业特点, 设置绿化养护管理部门, 下设相应的管理和绿化岗位, 明确岗位职责。

4.4.2.2. 应建立绿化养护管理制度、作业流程和应急预案, 对绿化养护人员进行培训和作业流程的管理。 各类制度、流程和预案包括但不限于:

- a) 岗位责任制度;
- b) 各类考勤和奖惩制度;
- c) 人员培训制度;
- d) 绿化养护质量检查制度;
- e) 绿化设备使用细则;
- f) 绿化养护流程设计;
- g) 应急预案。

4.4.2.3. 应根据不同物业特点、物业所辖绿地的地理位置、重要程度、季节变化和养护管理水平的高低, 将绿化养护管理分成不同等级进行管理。

4.4.2.4. 应根据绿化植物生长周期制定绿化养护流程, 包括松土、浇水、施肥、修剪、陈杂草、虫害防治和过冬防寒等。

4.4.2.5. 应制定符合绿化养护的标准要求, 包括但不限于:

- a) 乔灌木养护要求，包括景观效果、生长状况、修剪质量、施肥效果、松土除草、清洁、病虫害防治等；
- b) 草坪养护要求，包括景观效果、生长状况、修剪质量、草坪修边、除草等；
- c) 地被生长状况、绿篱修剪、球形植物修剪、垂直绿化及立体绿化等养护要求；
- d) 水体、水池清洗等养护要求；
- e) 园林建筑、假山叠石、绿化路牙等养护要求；
- f) 园林机械使用、维修、养护要求。

示例：绿篱修剪

外形优美，有层次感，三面平整，直线笔直，曲线流畅，修剪强度适宜，疏密得当。

4.4.2.6. 易受台风侵害地区应提前做好台风前后的防护工作，寒冷地区应在冬季来临前做好冬季防寒工作，雨季应做好防雨、排涝工作，降雪天气应做好清雪工作，严禁将含融雪剂积雪倒入绿化带。

4.4.2.7. 对古树名木应采取特别保护措施，保障其正常生长。

4.4.3. 有害生物防治

4.4.3.1. 应根据不同物业特点、当地气候和虫害繁衍生存特点制定有害生物防治的方案。

4.4.3.2. 方案的制定应考虑安全、有序、针对和科学，做好宣传和公示，避免虫害防治过程对顾客和牲畜的伤害，避免人群高峰，避免意外发生。

4.4.3.3. 方案的制定应包括但不限于下列措施、方法、手段和注意事项：

- a) 切断有害生物栖息地；
- b) 配备诱捕设施设备和工具；
- c) 专业化药剂除杀。

示例：灭鼠措施与注意事项

第一，灭鼠区域。控制鼠类滋生的环境，如楼宇四周、办公室、宿舍、食堂，以及老鼠经常出没的地方。

第二，采用各种灭鼠措施。如采用物理作用的器械灭鼠，采用毒饵进行化学灭鼠。

第三，投放饵料的注意事项。配有“灭鼠专用”的纸片，尽量放在隐蔽处或角落，让小孩和牲畜无法碰触的地方，禁止成片或随意撒放。

第四，跟进和记录。撤回饵料期间注意查清死鼠，消杀完毕，应将器具、药具等统一回收、清洗和保管，并将消杀过程记录在消杀服务记录表中。

4.4.3.4. 应保持有害生物防治相关文件与记录。

5. 管理要求

5.1. 服务合同

5.1.1. 获得物业管理权后，应与业主方及时签订（前期）物业服务合同，就下列重

点内容在合同中约定：

- a) 合同的当事人；
- b) 物业基本情况；
- c) 物业服务内容，宜细化，不能细化的应定性描述为具体事项；
- d) 物业服务质量，宜量化，不能量化的应定性描述为可衡量；
- e) 物业服务费用，包括收费标准、收费约定方式、费用的缴纳和争议的处理；
- f) 物业的经营与管理；
- g) 承接查验与使用维护；
- h) 专项维修基金；
- i) 违约责任；
- j) 其他事项。

5.1.2. 签订物业服务合同时，应注意下列事项：

- a) 明确双方的权利和义务；
- b) 第三方责任的界定；
- c) 对违约责任的约定；
- d) 对免责条款的约定；
- e) 物业服务合同的主要条款应详尽具体；
- f) 合同的签订应符合物业管理项目的实际；
- g) 明确纠纷争议的解决方式。

5.1.3. 提供专属服务时，应根据业主方的需要在合同中具体约定，包括服务事项、服务质量和费用等，也可与业主方另行签订特约服务协议，明确双方权利、义务和责任。

5.1.4. 应与供方签订书面的服务合同，明确相关事项、要求、费用、双方的权利义务、服务期限等。

5.2. 服务机构

5.2.1. 应设立独立的物业管理项目服务机构，为不同物业类型和顾客提供日常物业管理服务。

5.2.2. 一个物业管理项目宜设置一个物业服务机构。若管理的项目由多个独立的组团或其物业业态组成，宜按组团、业态或管理实际需要设置若干物业服务中心。

5.2.3. 物业服务机构一般以物业服务中心的形式建制，中心应包含但不限于以下部门：

a) 综合管理部门，一般负责项目的行政管理、人事管理、财务管理、供方管理、档案管理、公共关系维护、后勤保障等事务。

b) 客户服务部门，一般负责项目的客户服务体系建立、客户关系维护、客户沟通管理、客户抱怨与投诉处理、客户建议征询、客户满意度调查、装饰装修管理、协助业主方开展文

化活动 等事务。

c) 工程管理部门，一般负责项目的物业承接查验，工程保修，物业共用部位、共用设施设备的运行、使用、维修和养护等的管理，设施设备故障的报告与应急处理等事务。

d) 秩序维护部门，一般负责项目的公共秩序维护、消防管理、车辆引导与停放管理，协助公安部门的公共安全防范，突发安全事故的报告与应急处理等事务。

e) 环境管理部门，一般负责项目的清洁卫生、垃圾清运、绿化养护、卫生消杀、有害生物防治等事务。

f) 会务服务部门，一般负责项目的会务服务的策划，会务服务的实施等事务。

5.2.4. 物业服务中心的二级机构可根据人员数量、工作内容、岗位设置等便于管理的需要，设置相应的班组。如秩序维护部门可设置白班、小夜班、大夜班，环境管理部门可设置保洁一组、保洁二组、绿化组。

5.3. 服务场所

5.3.1. 物业服务场所应按接待区、办公区、休息区、活动区等功能设置和划分。

5.3.2. 接待区主要用于物业服务中心的日常接待、顾客来访、受理顾客咨询、便民服务等公共事务性服务，应符合以下要求：

a) 宜设在地上一楼，便于顾客来访；

b) 宜不少于 30 平方米；

c) 应有物业服务中心名称的背景墙或铭牌；

d) 应在物业管理区域显著位置设物业服务中心接待区的引导牌；

e) 应设置开放式隔离工作前台，工作前台高度 $\leq 125\text{cm}$ ，宽度 $\leq 45\text{cm}$ ；

f) 应配备必要数量的沙发或休闲桌椅等服务设施；

g) 应配备老花镜、便签纸、签字笔、印泥等必要的便民使用工具；

h) 应公示包括物业服务企业营业执照、服务内容、服务标准、办事流程、收费标准、服务中心组织机构图、主要服务人员信息、投诉电话等信息。

5.3.3. 办公区主要用于物业服务中心各部门工作人员日常办公需要，应符合以下要求：

a) 宜按部门分割工作区域，如综合管理部、客户服务部、工程管理部、秩序维护部、环境管理部、会务服务部；

b) 应有办公区域部门铭牌；

c) 应公示包括党建文化、企业文化、部门职责、管理制度、工作流程等信息；

d) 可根据工作需要将不同的办公区域设置于物业管理不同区域或位置；

e) 宜按成本节约原则划分办公区域面积和配置办公家具、办公设施设备。

5.3.4. 休息区主要用于物业服务中心工作人员工作之余休息和 24 小时值班人员、常驻员工生活的区域，应符合以下要求：

- a) 应满足工作之余休息、24 小时值班和常住员工食宿生活需要；
- b) 功能宜包括茶水间、卫生间、盥洗间、员工宿舍等；
- c) 可根据工作/生活便利和物业实际条件设置于物业管理不同区域或位置。

5.3.5. 活动区主要用于物业社区文化活动和物业服务中心会议的需要，应符合以下要求：

- a) 宜根据物业需求设置会议室、活动室、阅览室等活动区域；
- b) 活动用房面积应不少于 50 平方米；
- c) 应配备桌椅、空调等必要办公、休息、娱乐等设施设备；
- d) 应公示使用规则、注意事项、安全提示等信息。

5.3.6. 应对物业服务场所按整理、整顿、清扫、清洁、安全进行现场管理。

5.4. 服务人员

5.4.1. 应按物业服务合同要求配备物业管理项目所需要的物业服务人员。

5.4.2. 有物业服务人员的职业分类、基本要求、行为规范、能力要求等，对有从业资格要求的，应取得相应证书。

5.4.3. 有物业服务人员的岗位设置、数量配置等。

5.4.4. 应根据物业的服务要求和合同要求，开展项目的新员工入职培训、岗前培训，合格后方可上岗，并定期接受各种在岗培训。

5.4.5. 应熟悉物业的各项服务规章制度、岗位工作流程和服务标准，以及相关设施设备和工具的使用 方法，能规范专业地履行岗位职责，发现异常情况能及时采取相应措施。

5.4.6. 保持员工的教育、培训、技能和经验的适当记录。

5.5. 服务方案

5.5.1. 应制定和完善物业服务方案，并按物业服务的重要性优先考虑下列因素：

- a) 物业服务合同的约定；
- b) 物业实际情况；
- c) 业主方要求；
- d) 顾客的需求和期望；
- e) 顾客满意度调查情况；
- f) 投标文件；
- g) 其他。

5.5.2. 制定物业服务方案应由物业管理项目负责人组织，各部门参与制定，可按下列程序开展：

- a) 可行性分析：
 - 1) 当地的政策法规情况；
 - 2) 当地的物业管理行业基本情况；

- 3) 项目在当地的市场定位或社会定位;
- 4) 对项目及周边情况的考察和调研。
- b) 物业管理服务设计:
 - 1) 物业服务模式;
 - 2) 物业(创新)服务内容;
 - 3) 物业管理目标和服务标准;
 - 4) 物业服务提供方法及服务流程。
- c) 物业服务方案编制:
 - 1) 组织项目负责人及各部门人员参与方案的制定;
 - 2) 根据服务需求进行分工、协作;
 - 3) 制定详细的操作方案及实施步骤;
 - 4) 收集、整理、分析相关资料;
 - 5) 对拟定的方案进行审核、校对和调整;
 - 6) 排版、打印,装订成册。

5.5.3. 物业服务方案包括但不限于以下主要内容:

- a) 项目分析,主要包括项目及周边的基本情况、设施设备情况、顾客构成、业主需求、风险识别与评估、遗留问题;
- b) 总体规划,主要包括物业服务模式、管理目标、服务特色、服务保障措施;
- c) 组织架构与人员配置,主要包括物业服务组织机构设置、岗位设置,人员配置、职责分工,培训组织;
- d) 客户服务体系建立,主要包括客户服务项目、服务内容、服务流程,客户服务接触面,客户关系管理;
- e) 物业管理流程设计及工作计划,主要包括共用部位、共用设施设备的管理,公共秩序管理、清洁卫生管理、园艺管理、有害生物防治;
- f) 安全与应急管理,主要包括安全目标与责任分解、安全生产投入、法律法规与管理制度、安全教育培训、危险源识别及风险评估与控制、隐患排查与整改、作业安全、突发事件应对;
- g) 经营思路与资源需求,主要包括社区经营,提供物业服务的资金、人员、政策等方面的支持;
- h) 财务计划和费用测算,主要包括物资装备、成本支出和收入的测算。
- i) 续管项目方案编制应考虑项目变更情况,主要包括服务合同变更、服务环境变化、顾客及顾客需求变化。

5.5.4. 物业服务方案制定后应征询公司、业主方的意见和建议,并将确定稿报备业主方,方案主要服务内容应在物业管理辖区显著位置公示。

5.5.5. 物业服务方案因客观情况需重大调整时，应及时报备公司和业主方。

5.5.6. 应定期对物业服务方案完成情况进行评估分析，作为下一年度方案制定的参考依据。

5.6. 管理制度

应根据不同物业特点和项目实际情况建立健全各项基础管理制度。制度应包括但不限于组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价、持续改进等类型。

- a) 行政管理类，如《档案管理制度》、《保密制度》、《合同管理制度》；
- b) 人力资源管理类，如《考勤管理制度》、《薪酬管理制度》《绩效管理制度》；
- c) 财务管理类，如《报销管理制度》、《代收代缴管理制度》、《审批权限》；
- d) 品质管理类，如《内部审核制度》、《管理评审制度》、《服务评价制度》；
- e) 运营管理类，如《招投标管理制度》、《公司机构设置》、《公共危机管理制度》；
- f) 客户服务类，如《服务热线值守制度》、《回访管理制度》、《顾客投诉处理制度》；
- g) 安全管理类，如《安全管理制度》、《应急救援制度》、《重大事件报告制度》；
- h) 设施设备管理类，如《安全运行制度》、《检修制度》、《维护保养制度》；
- i) 环境管理类，如《环境清洁管理制度》、《清洁设备使用细则》、《环境消杀工作制度》；
- j) 会务服务类，如《会场管理制度》、《会务服务制度》、《重要接待制度》。

5.7. 财务管理

5.7.1. 应按物业管理项目进行独立核算，建立健全财务管理制度，包括各类经营、收费台账。

5.7.2. 宜按财务预算管理确定项目年度经营目标，并分解、明晰各级部门的年度和月度预算目标。

5.7.3. 实行酬金制物业服务计费方式的，应告知业主方物业服务资金年度预决算和收支情况。

5.7.4. 实行包干制物业服务计费方式的，应按合同约定执行。

5.8. 物资装备

5.8.1. 物资装备配置应遵循下列原则：

- a) 应满足物业服务合同约定所需；
- b) 应满足物业服务中心日常运行所需；
- c) 应满足物业服务品质保障所需；
- d) 应满足员工安全防护保证所需；
- e) 应满足重复利用和成本节约所需。

5.8.2. 应配备满足物业服务所需的设施设备、工具，包括但不限于：

- a) 办公设备类：电脑、打印机、复印机、碎纸机、扫描仪、办公家具等；
- b) 工程维护类：升降机、焊接设备、测温测风设备、摇表、网络测线仪等；
- c) 秩序维护类：对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等；
- d) 环境维护类：扫/洗地机、单擦机、割灌机、石材养护设备、尘推、打捞网、垃圾夹等；
- e) 公共事务类：移动音箱、话筒、便携式扩音器、手推车等；
- f) 病媒防治类：消毒液、灭虫灵、粘鼠板、诱捕笼等。

5.8.3. 应建立各类物资耗材备件库，完善采购、存放、出入库、盘存和报废管理制度。

5.8.4. 应对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，定期检查。

5.8.5. 应保持设施设备、工具完好，需要检定、校准的设备、工具应定期检测，确保安全有效。

5.8.6. 宜采用现代互联网、物联网技术，使用各类办公软件、财务软件，提高工作效率，有效管控物资，降低耗材费用。

5.9. 标识管理

5.9.1. 应根据不同物业特点，建立健全标识管理制度，对物业管理项目各类标识进行有效管理。

5.9.2. 应根据物业运行的需要识别、设计、制作、分类和使用相应的标识，标识包括但不限于：

- a) 禁止标志、警告标志、提示标志，应符合 GB 2893、GB 2894 的要求；
- b) 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 的要求；
- c) 道路交通标志和标线，应符合 GB 5768.2 的要求；
- d) 公共信息符号标志，应符合 GB/T 10001.1 的要求；
- e) 机动车停车场导向标志，应符合 GB/T 15566.11 的要求；
- f) 设施设备图形符号标志，应符合 GB/T 16273 的要求；
- g) 物业服务指引标志，应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.9.3. 应对各类标识进行管理，定期巡视、检查和维护，确保标志和指示牌清晰准确，完好无损。

5.10. 档案管理

5.10.1. 应根据不同物业特点，建立健全档案管理制度，对物业管理项目各类档案进行有效管理。

5.10.2. 物业服务档案分为技术类档案和管理类档案，一般包括但不限于：

- a) 技术类档案包括但不限于：

1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

3) 供水、供电、供气、供热、电梯、消防、环保、防雷、通信、有线电视等准许使用文件；

4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

5) 房屋、共用设施设备清单；

6) 其他技术档案。

b) 管理类档案包括但不限于：

1) 业主/物业使用人的权属资料；

2) 物业服务人员信息资料；

3) 服务合同；

4) 物业管理制度；

5) 管理和服务过程形成的文件与记录；

6) 其他管理档案。

5.10.3. 档案管理应满足下列要求：

a) 应按物业管理的流程对物业承接查验、入住与装修、日常运营管理等档案资料进行收集整理。

b) 应根据档案的性质、重要性、类型及常用程度，对档案进行分类、分级、保密管理。

c) 档案保存环境应安全、干净，档案资料管理应规范、齐全，分类成册，查阅方便，档案内容应清楚、准确、完整；

d) 应定期对文件资料和记录进行归档保存，重要电子文档备份存档，重要档案设置管理权限和使用权限；

e) 应明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求；

f) 发生物业管理项目更迭时，档案资料应按法律法规要求移交。

5.11. 相关方维护

5.11.1. 应建立相关方维护机制，对相关方进行识别并进行维护和更新，定期开展相关方管理和维护，重视其建议和满意度情况，保持与相关方良好关系，相关方包括但不限于：

a) 内部员工；

b) 顾客，如接受物业服务的业主或物业使用人；

c) 业主方，如甲方单位、业主大会、业主委员会；

d) 合作方，如开发建设单位，提供电梯维保、消防维保、停车场管理、物资装备的供方；

e) 公共部门，如政府主管部门、市政公用事业单位、社会服务机构、新闻媒体、行业协

会。

5.11.2. 应通过各类会议、座谈、告知、报告、拜访、联谊会等方式，利用信息化等手段，建立日常沟通与协调机制，保持与相关方的双向交流。

5.11.3. 应建立危机公关处理机制，应对各类突发事件或重大事故，主动、及时和妥善处理各类危机，正确引导和传播舆论，消除负面影响。

5.11.4. 应建立服务评价与改进机制，收集顾客意见和建议，开展顾客满意度调查。

5.11.5. 应建立招标采购和合同评审程序，定期维护和更新合格供方名录，通过日常巡查、督促整改、供方评价等方式，促进合作方达到相关服务要求。

5.12. 节能管理

5.12.1. 应建立公共能耗管理台账，进行能耗数据收集与分析，采取节能措施，优化设施设备的运行方案和设定参数，开展节能改造。

5.12.2. 应开展节能降耗宣传和培训，定期巡检共用设施设备，做好维护保养，预防跑、冒、滴、漏。

5.12.3. 应采用节能技术改造，坚持低成本、无成本节能改造项目从优实施，如绿色照明改造、设备变频改造。

5.12.4. 应注重精细化管理，科学调节设施设备的运行设置，严格制定设备开启时间表，执行国家关于公共建筑空调温度控制的规定。

5.12.5. 应做好能耗监测、能耗审计，关注最新技术发展，参照《高耗能落后设备（产品）淘汰目录》，协助业主方做好老旧设施设备淘汰工作。

5.13. 安全管理

5.13.1. 应建立以“一把手”负责制的安全管理机制，逐级落实安全管理责任，并为之签订年度安全管理责任书。

5.13.2. 应制定和完善安全管理制度，制定相关安全管理作业流程。

5.13.3. 应制定年度安全管理计划，明确安全管理责任目标，将安全目标分解落实到各部门、各班组和各岗位，树立全员安全意识。

5.13.4. 应结合不同物业特点、各项物业服务核心内容，围绕责任事故为零的底线制定安全目标和计划。安全管理计划应包括但不限于：

- a) 安全生产投入；
- b) 安全制度建设，包括法律法规和强制性标准；
- c) 安全教育培训，包括管理人员、操作人员、特种作业人员的培训；
- d) 安全文化建设；
- e) 危险源识别，风险评估和控制；
- f) 隐患排查与整改；

- g) 作业安全，包括作业现场管理、作业行为管理、警示标志和安全防护；
- h) 突发事件应对；
- i) 相关方的安全管理。

5.14. 应急管理

5.14.1. 应急救援组织与职责

5.14.1.1. 应建立应急救援指挥中心，设置专职（责）部门，组建专（兼）职应急救援队伍。

5.14.1.2. 应急救援中心人员应由项目各级负责人组成，负责协调应急救援人员、物资调配，请求社会救援力量，发布应急指令。

5.14.1.3. 专职（责）部门负责公布、更新应急救援队伍的通信方式及相关事项的变更，组织应急预案的编制、培训、演练与改进，管理应急物资、记录和档案。

5.14.1.4. 专（兼）职应急救援人员应服从应急救援指挥中心的指挥，按预案要求实施救援。

5.14.2. 突发事件的识别与评估

5.14.2.1. 应对存在和潜在的突发事件进行识别，识别途径包括但不限于：

- a) 政府信息公开信息，如天气预报、地质灾害预报、食品安全事故通报、疾病防控信息等；
- b) 公用事业单位信息，如电力、供水、供气、供暖、通信等；
- c) 物业管理区域的风险隐患，如火灾火警、高空坠物、电梯困人、水浸等。

5.14.2.2. 应根据物业管理区域的风险隐患对突发事件进行分类，包括但不限于：

- a) 自然灾害，如台风、暴雨、雪灾、雷雨、大风、沙尘暴、冰雹、山体滑坡等；
- b) 事故灾难，如火灾火警、高空坠物、电梯困人、突发停电、突发水浸、燃气泄漏、危化品事故、溺水、停车场事故等；
- c) 社会安全事件，如盗窃、打架斗殴、醉酒闹事、精神病患者失常、群体性上访、自杀行为等；
- d) 公共卫生事件，如传染病、集体性食物中毒等。

5.14.2.3. 应根据突发事件的危害程度、影响范围及可控因素等进行评估并分级处理，不同级别应采取不同的处置措施。事件分级宜按下列分级：

- a) I级（特别重大事件），物业管理项目只能配合社会救援力量应对的；
- b) II级（重大事件），物业管理项目应对时需要借助社会救援力量的；
- c) III级（较大事件），法律法规、国家（地方）标准等有要求的；
- d) IV级（一般事件），法律法规、国家（地方）标准未涉及但物业管理项目可应对的。

5.14.3. 应急预案

5.14.3.1. 应收集应急预案编制所需的法律法规、技术标准、国内外同行事故总结和工作经验。

5.14.3.2. 应对突发事件的类型、后果及应对措施进行分析，客观评价物业管理项目的应急

管理能力。

5.14.3.3. 编制应急预案宜与地方政府预案、上级主管单位预案及相关部门预案相衔接。应急预案的内容 包括但不限于：

- a) 组织机构及职责；
- b) 不同物业管理的特点；
- c) 应急处置原则；
- d) 事件特征分析；
- e) 预警；
- f) 信息报告程序；
- g) 应急处置；
- h) 应急物资与装备保障。

5.14.3.4. 应根据物业管理区域以及依据的法律法规等的变化对应急预案实行动态管理，对编制好的应急 预案适时评审，综合评价其实用性和有效性。

5.14.4. 应急演练

5.14.4.1. 在预设条件下，应根据应急预案规定的职责和程序，模拟应对突发事件的活动现场开展应急预 案演练计划。

5.14.4.2. 应急预案演练实施流程应包括但不限于以下步骤：

- a) 制定演练方案；
- b) 演练准备，包括人员、资金、物资、技术、安全等的准备；
- c) 演练实施，包括演练动员、演练执行、演练结束；
- d) 演练总结，包括演练的背景信息、演练情景、演练评估等。

5.14.5. 应急响应

5.14.5.1. 应在突发事件发生时，根据事件的大小和发展态势，分级启动应急预案，调配相关人员和物资， 采取应急处置，必要时应请求社会救援力量应对。

5.14.5.2. 应急处置的内容包括但不限于：

- a) 人员疏散；
- b) 设置警戒线；
- c) 现场交通及相关现场的秩序维护；
- d) 应急救援队伍的组织与协调；
- e) 应急物资的调集；
- f) 社会救援力量的联动；
- g) 信息和新闻媒体的现场管理。

5.14.5.3. 突发事件有效控制后，应进行事后恢复。事后恢复工作包括但不限于：

- a) 物业管理区域的工作、生活秩序和环境；

- b) 协助事故调查;
- c) 协助损失状况评估;
- d) 协助保险公司的受理和理赔。

5.14.5.4. 突发事件响应结束后, 应对应急预案、救援过程、事后恢复等进行评估和总结, 形成书面报告, 对存在的问题跟进整改, 并保存相关记录。

5.14.6. 应急保障

5.14.6.1. 应根据应急预案的要求、事故应急处置的需要按标准配置应急物资和装备。

5.14.6.2. 应急物资应包括事故或险情发生后的及时处置、报警、逃生、避险、隔险、自救、通信、救援等方面的设施、设备、装置、工具、器材和材料等。

5.14.6.3. 应建立应急物资管理制度, 遵循“方便、易取、易保管”的原则, 指定存放地点, 实行专物专用。

5.14.6.4. 应定期对应急物资进行检查和维护, 保证应急物资处于完好待用状态。

6. 服务认证评价

6.1. 认证准则

6.1.1. 服务特性测评准则

6.1.1.1. 符合性测评

参考本文件第 4 章服务符合性指标要求进行判断。

6.1.1.2. 依据本文件第 4 章确定的评价内容全部进行测评。

6.1.1.3. 对本文件第 4 章的每项服务内容进行评测:

- (1) 设定满分为 100 分;
- (2) 服务要求的得分详见附录 A.

6.1.2. 管理要求审核准则

6.1.2.1. 按照本文件第 5 章给出的管理要求进行判断。

6.1.2.2. 对本文件第 5 章的每项服务内容进行评测:

- (3) 设定满分为 100 分;
- (4) 管理要求的得分详见附录 B.

6.2. 认证结果

服务认证结果分为通过、不通过。其中:

- (1) 通过是指服务管理评价 70 分(含)以上且服务特性测评达到 70 分(含)以上;
- (2) 不通过是指服务管理评价 70 分以下或服务特性测评达到 70 分以下。

服务认证结果的排序, 通常从低至高, 分为 3 个等级, 如下表所示。

物业服务认证结果对应的认证级别示意图

| 序号 | 服务管理评价 | 服务特性评测 | 认证级别 |
|----|----------------------|----------------------|------|
| 1 | $70 \leq Q < 80$ | $70 \leq Q < 80$ | 三星 |
| 2 | $80 \leq Q < 90$ | $80 \leq Q < 90$ | 四星 |
| 3 | $90 \leq Q \leq 100$ | $90 \leq Q \leq 100$ | 五星 |

附录 A 服务要求评分表

| 序号 | 评价类目 | 条款简述 | 满分 | 实际得分 |
|----------------------------|------|-------|----|------|
| 1 | 4.1 | 4.1.1 | 20 | |
| 2 | | 4.1.2 | 20 | |
| 3 | | 4.1.3 | 5 | |
| 4 | | 4.1.4 | 25 | |
| 5 | | 4.1.5 | 25 | |
| 6 | 4.2 | 4.2.1 | 50 | |
| 7 | | 4.2.2 | 15 | |
| 8 | | 4.2.3 | 40 | |
| 9 | | 4.2.4 | 35 | |
| 10 | 4.3 | 4.3.1 | 30 | |
| 11 | | 4.3.2 | 25 | |
| 14 | | 4.3.3 | 25 | |
| 15 | | 4.3.4 | 30 | |
| 16 | | 4.3.5 | 40 | |
| 17 | | 4.3.6 | 35 | |
| 18 | | 4.3.7 | 15 | |
| 19 | 4.4 | 4.4.1 | 25 | |
| 20 | | 4.4.2 | 35 | |
| 21 | | 4.4.3 | 20 | |
| 应得分 | | | | / |
| 实际得分 | | | / | |
| 服务得分 | | | | |
| 评分计算方法：服务得分=（实际得分/应得分）*100 | | | | |

附录 B 管理要求评分表

| 序号 | 评价类目 | 条款简述 | 满分 | 实际得分 |
|----|------|-------|----|------|
| 1 | 5.1 | 5.1.1 | 5 | |
| 2 | | 5.1.2 | 5 | |
| 3 | | 5.1.3 | 5 | |
| 4 | | 5.1.4 | 5 | |
| 5 | 5.2 | 5.2.1 | 5 | |
| 6 | | 5.2.2 | 5 | |
| 7 | | 5.2.3 | 5 | |
| 8 | | 5.2.4 | 5 | |
| 9 | 5.3 | 5.3.1 | 5 | |
| 10 | | 5.3.2 | 5 | |
| 11 | | 5.3.3 | 5 | |
| 12 | | 5.3.4 | 5 | |
| 13 | | 5.3.5 | 5 | |
| 14 | | 5.3.6 | 5 | |
| 15 | 5.4 | 5.4.1 | 5 | |
| 16 | | 5.4.2 | 5 | |
| 17 | | 5.4.3 | 5 | |
| 18 | | 5.4.4 | 5 | |
| 19 | | 5.4.5 | 5 | |
| 20 | | 5.4.6 | 5 | |
| 21 | 5.5 | 5.5.1 | 5 | |
| 22 | | 5.5.2 | 5 | |
| 23 | | 5.5.3 | 5 | |
| 24 | | 5.5.4 | 5 | |
| 25 | | 5.5.5 | 5 | |
| 26 | | 5.5.6 | 5 | |
| 27 | 5.6 | 5.6 | 5 | |
| 28 | 5.7 | 5.7.1 | 5 | |
| 29 | | 5.7.2 | 5 | |
| 30 | | 5.7.3 | 5 | |
| 31 | | 5.7.4 | 5 | |
| 32 | 5.8 | 5.8.1 | 5 | |
| 33 | | 5.8.2 | 5 | |
| 34 | | 5.8.3 | 5 | |
| 35 | | 5.8.4 | 5 | |
| 36 | | 5.8.5 | 5 | |
| 37 | | 5.8.6 | 5 | |

| | | | | |
|----------------------------|------|--------|----|---|
| 38 | 5.9 | 5.9.1 | 5 | |
| 39 | | 5.9.2 | 5 | |
| 40 | | 5.9.3 | 5 | |
| 41 | 5.10 | 5.10.1 | 5 | |
| 42 | | 5.10.2 | 5 | |
| 43 | | 5.10.3 | 5 | |
| 44 | 5.11 | 5.11.1 | 5 | |
| 45 | | 5.11.2 | 5 | |
| 46 | | 5.11.3 | 5 | |
| 47 | | 5.11.4 | 5 | |
| 48 | | 5.11.5 | 5 | |
| 49 | 5.12 | 5.12.1 | 5 | |
| 50 | | 5.12.2 | 5 | |
| 51 | | 5.12.3 | 5 | |
| 52 | | 5.12.4 | 5 | |
| 53 | | 5.12.5 | 5 | |
| 54 | 5.13 | 5.13.1 | 5 | |
| 55 | | 5.13.2 | 5 | |
| 56 | | 5.13.3 | 5 | |
| 57 | | 5.13.4 | 5 | |
| 58 | 5.14 | 5.14.1 | 20 | |
| 59 | | 5.14.2 | 15 | |
| 60 | | 5.14.3 | 20 | |
| 61 | | 5.14.4 | 10 | |
| 62 | | 5.14.5 | 20 | |
| 63 | | 5.14.6 | 20 | |
| 应得分 | | | | / |
| 实际得分 | | | / | |
| 管理得分 | | | | |
| 评分计算方法：管理得分=（实际得分/应得分）*100 | | | | |