

团 体 标 准

T/CPMI 027—2025

写字楼物业服务质量评价规范

Specification for evaluation of property service quality in office buildings

2025 - 08 - 12 发布

2025 - 08 - 12 实施

中国物业管理协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 总体要求 3

 4.1 评价原则 3

 4.2 评价依据 3

 4.3 评价方法 4

5 评价指标体系和取值规则 4

 5.1 指标体系 4

 5.2 取值规则 6

6 评价活动的组织实施 6

 6.1 基本条件 6

 6.2 评价准备 6

 6.3 评价实施 7

 6.4 评价报告 7

7 评价结果及等级评定 7

 7.1 结果计算 7

 7.2 等级评定 8

附录 A（规范性） 写字楼物业服务质量评价指标体系及取值规则 9

参考文献 50

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。

本文件由中国物业管理协会标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件起草单位：诚信行控股有限公司、山东省物业管理协会、安徽省社区服务业协会、平安不动产有限公司、新大正物业集团股份有限公司、北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、上海永升物业管理有限公司、西安创业物业发展有限公司、绿城物业服务集团有限公司、北京中电瑞达物业有限公司、山东省质量技术监督评价中心有限公司、山东房地产教育培训中心、佰川产融产业发展有限公司。

本文件主要起草人：王宏杰、李丽、汪东方、王玉坤、商蕊、张立君、程纯洁、邢磊、李茂顺、艾白露、周洪斌、贾砺、翁亚飞、肖亚伟、姚刚、陈国光、毕玉琦、尹琿、许烨、王巧、吴讷、展娜、纪宪朋。

本文件主要审查人：雷丽英、刘寅坤、高文田、张旻楠、黄冰、宋睿、王帅、刘美嘉。

本文件为首次发布。

写字楼物业服务质量评价规范

1 范围

本文件规定了写字楼物业服务质量评价的总体要求、评价指标体系和取值规则、评价活动的组织实施、评价结果及等级评定。

本文件适用于写字楼物业服务质量的评价。

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 5749 生活饮用水卫生标准
 GB 17051 二次供水设施卫生规范
 GB/T 18883 室内空气质量标准
 GB 25201 建筑消防设施的维护管理
 GB/T 45700 物业管理术语
 GB 50365 空调通风系统运行管理标准
 CJJ/T 287 园林绿化养护标准
 DL/T 995 继电保护和电网安全自动装置检验规程
 DL/T 1476 电力安全工器具预防性试验规程
 TSG T5002 电梯维护保养规则
 SB/T 10737 高空外墙清洗服务规范
 WS/T 10005 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范
 WS 10013 公共场所集中空调通风系统卫生规范
 T/CPMI 015 写字楼物业服务规范

3 术语和定义

GB/T 45700界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源：GB/T 36733-2018，3.5]

4 总体要求

4.1 评价原则

写字楼物业服务质量评价应符合下列原则：

- 合规性原则；
- 全面性原则；
- 客观性原则；
- 可操作性原则。

4.2 评价依据

写字楼物业服务质量评价应包括下列依据：

- 与物业管理、服务质量评价相关的法律、法规、规范性文件等；

- 物业服务合同，包括服务约定协议等；
- 物业服务企业、物业管理项目对客户的服务承诺、管理制度及 T/CPMI 015 等相关文件；
- 其他相关文件。

4.3 评价方法

写字楼物业服务质量评价应采用下列方法：

- 查阅资料，查阅管理制度、管理服务档案、现场工作记录等资料；
- 查看现场，实地观察服务环境、服务过程及与客户互动等情况；
- 客户访谈，对客户访谈，了解客户服务感知体验等；
- 数据分析、抽样测量、过程再现、试验测试或实施痕迹检查等其他方法。

注：实施过程中，可采用智慧化手段和方式，提高评价数据收集的效率和准确度。

5 评价指标体系和取值规则

5.1 指标体系

写字楼物业服务质量评价指标体系应由服务保障、服务过程、服务结果三项一级指标构成。其中，服务保障宜由5个二级指标和12个三级指标构成，服务过程宜由9个二级指标和41个三级指标构成，服务结果宜由2个二级指标和4个三级指标构成。指标体系见表1。

表 1 写字楼物业服务质量评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
服务保障	组织管理	管理制度
		文化建设
	人力资源	人员配置
		服务表现
		资质能力
		教育培训
	服务设施	服务设施设备及环境
		智慧管理系统
		标识标志
	专业供应商管理	专业供应商选聘
		专业供应商评价
	档案管理	物业档案
服务过程	服务合同	合同签订
		合同备案
	服务设计	服务方案
	服务信息	信息公开
		备案报到

表1 写字楼物业服务质量评价指标体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标
服务过程	客户服务	客户档案建立
		装饰装修管理
		迁入服务
		客户沟通
		工作报告
		需求处理
		投诉处理
		礼宾服务
		文化活动
		特约服务
		保密管理
		迁出服务
	房屋及设施设备管理	强电系统
		弱电系统
		升降系统
		消防系统
		暖通系统
		给排水系统
		房屋本体及设施
	环境管理	保洁服务
		卫生间维护
		垃圾管理
		消杀管理、公共卫生防控
		外墙清洗
		绿化养护
	秩序维护管理	出入管理
		巡查管理

表1 写字楼物业服务质量评价指标体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标
服务过程	秩序维护管理	监控管理
		机动车管理
		非机动车管理
	安全管理	风险管控、隐患排查治理
		消防安全防范管理
		应急管理
	绿色运营管理	健康管理
		节能降耗
		绿色环保
服务结果	主观结果	客户满意度测评
	客观结果	设施设备
		需求响应
		服务收费

5.2 取值规则

评价指标体系的各项指标，根据内容重要程度的不同设置不同指标分值，满分应为1000分。指标体系的具体指标说明及取值规则见附录A。

6 评价活动的组织实施

6.1 基本条件

6.1.1 写字楼物业管理项目应满足下列基本条件：

- 竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或准许使用的文件，并经建设行政主管部门备案，且投入使用满一年以上；
- 楼宇建设、设计图纸及技术资料档案，完整合规；
- 评价前三年内无重大安全责任事故；
- 楼宇建筑、服务设施、项目运行管理符合办公建筑规划、安全、消防、卫生及环境保护等国家有关法规和标准；
- 实施专业、统一的物业服务，依法签订物业服务合同；
- 其他。

6.1.2 申请写字楼物业服务质量评价的物业管理项目应符合 6.1.1 的要求，同时不应违反指标体系中不予评价项的要求。

6.2 评价准备

6.2.1 组织准备

评价活动应成立评价工作组，并明确职责、分工及保密要求等，并应根据评价工作量及复杂程度确定工作组人数。

6.2.2 人员准备

6.2.2.1 评价工作组人员应满足下列要求：

- 熟悉物业管理相关法律法规，熟知物业管理行业业务特点；
- 掌握物业服务相关的标准；
- 经过相应的评价培训，熟知评价标准、评价要求、流程和方法；
- 坚持客观公正、实事求是，与被评价项目无利益关系；
- 保守商业和技术机密，不侵犯被评价项目及其所属单位的知识产权；
- 其他相关内容。

6.2.2.2 对评价工作组人员应进行培训，包括评价标准、评价方法及应用、沟通与反馈技巧等。

6.2.3 技术准备

6.2.3.1 应根据评价目的和实际情况，确定评价工作方案，包括评价对象的范围、评价时间、评价方式、评价人员、任务分工、沟通反馈等。

6.2.3.2 应配备必要的测量设备、工具、试验用品以及评价记录表等。

6.3 评价实施

6.3.1 评价工作开展前，应召开首次工作会议，评价工作组、被评价项目负责人及有关人员应参加会议。会议应包括下列主要内容：

- 被评价项目负责人介绍物业服务情况；
- 确认被评价项目的评价方案、评价安排；
- 评价工作组作评价承诺及可能提前终止、异议处理、评价反馈等情况说明。

6.3.2 评价工作组应按专业进行分组，评价工作组人员应分组进行评价并记录。

6.3.3 评价工作组分组评价后，应先对评价情况及评分结果进行内部沟通，确定最终评价结果。

6.3.4 评价工作结束后应召开末次工作会议，评价工作组反馈评价情况，说明评价中发现的问题及改进建议等。

6.4 评价报告

6.4.1 评价结果宜形成书面评价报告，评价报告应包括下列主要内容：

- 评价工作组人员、评价时间；
- 评价过程描述；
- 评价结果；
- 存在问题及改进建议；
- 过程资料；
- 其他相关附件。

6.4.2 评价过程中收集形成的沟通记录、存在问题记录、会议记录、证明信息等资料，应附在评价报告最后。

7 评价结果及等级评定

7.1 结果计算

写字楼物业服务质量评价应按照物业管理项目的涉及项，对照评价指标体系进行逐一评分。将涉及项得分通过公式（1）转换成千分制的评价总得分。

$$S = \frac{\sum_{i=1}^m Q_i}{\sum_{i=1}^m F_i} \times 1000 \dots \dots \dots (1)$$

式中：

S——评价总得分；

m——涉及项数；

Q_i ——涉及项实际得分；

F_i ——涉及项理论总分。

7.2 等级评定

7.2.1 根据写字楼物业服务质量评价总得分，写字楼物业服务质量评定可划分为 5 个等级。

7.2.2 写字楼物业服务质量等级划分从高到低依次为 5A、4A、3A、2A、A。等级划分见表 2。

表 2 写字楼物业服务质量等级划分

评定等级	写字楼物业服务质量评价总得分（S）
AAAAA	$1000 \geq S \geq 950$
AAAA	$950 > S \geq 900$
AAA	$900 > S \geq 800$
AA	$800 > S \geq 700$
A	$700 > S \geq 600$

附 录 A
(规范性)

写字楼物业服务质量评价指标体系及取值规则

写字楼物业服务质量评价指标及取值规则见表A.1。

表 A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
1. 服务保障 (100 分)	1.1 组织管理 (15 分)	1.1.1 管理制度	5	物业管理项目所在的物业服务企业制定满足写字楼物业运营管理的基本制度,包括行政管理、财务管理、人力资源管理、安全生产管理、运营管理、服务质量管理、智慧化管理等制度	查阅制度文件,重点检查制度文件内容与实际运行相符程度	有相关文件,依据符合程度,满分 5 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
		1.1.2 文化建设	5	物业管理项目所在的物业服务企业应深入挖掘战略定位、发展理念、专业能力、价值取向等方面的内涵,总结提炼企业文化、精神、价值观,增强员工认同感、归属感,提升企业核心竞争力,开展企业文化建设	查阅企业文化手册等相关文件	有相关文件,得 5 分;无相关文件,得 0 分
			5	物业管理项目根据所在的物业服务企业的企业文化建设要求,开展企业文化培训、企业文化活动等相关工作	查阅企业文化培训记录、企业文化活动记录等	有相关记录,得 5 分;无相关记录,得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	评分说明
1. 服务保障 (100 分)	1.2 人力资源 (30 分)	1.2.1 人员配置	5	物业管理项目根据物业服务约定,设置明确的组织架构及岗位职责,并与现场实际运行相符	查阅组织架构及岗位职责的相关文件	有相关文件,依据符合程度,满分 5 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
		1.2.2 服务表现	5	物业管理项目的所有服务人员着装整齐统一,仪容仪表规范,佩戴明显标志,服务行为、用语规范	查看现场员工仪容仪表、服务行为、用语等情况	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
		1.2.3 资质能力	5	物业管理项目经理具备与岗位要求匹配的专业能力,并取得注册物业管理师、三级及以上物业管理师或项目经理专业技能培训合格证等	查阅证书(原件或复印件),并核验证书有效期	有相关有效证书,得 5 分;无相关证书或不在有效期内,得 0 分
			10	物业管理项目的专业技术人员应按照国家相关法律法规的要求持有相关证件	查阅以下证件(原件或复印件),并核验证件类型准确性及有效期: ①特种设备安全管理 A 证:至少 1 证 ②建筑消防设施操作员(有联动控制设备的要求中级/四级及以上级别证书):至少 6 证 ③高压、低压电工作业证:各至少 1 证(如高压值班室有专人值班的,则至少 3 证) ④制冷与空调设备运行操作作业、锅炉作业 G 证等 注:证件的种类和数量根据管理需要确定	依据符合程度,满分 10 分,每缺少一证扣 1 分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	评分说明
1. 服务保障 (100 分)	1.2 人力资源 (30 分)	1.2.4 教育培训	5	物业管理项目根据所在的物业服务企业培训管理要求,制定培训计划、实施培训并记录,包括新员工培训、在岗培训、安全生产、消防培训、服务技能培训等	查阅培训计划和实施记录,重点检查文件内容完善、适用程度,记录与标准要求一致并真实	依据符合程度,满分5分,每与实际不符合一项扣1分,扣完为止
	1.3 服务设施 (30 分)	1.3.1 服务设施设备 及环境	10	物业管理项目配置满足服务需求的服务设施设备(如办公、安全、保洁、绿化、维修等),管理规范,干净整洁有序	查看现场,重点查看办公室、休息室、工具间、值班岗亭等	依据现场符合程度,满分10分,每不符合一处扣2分,扣完为止
		1.3.2 智慧管理系统	10	物业管理项目根据客户需求、管理实际,导入应用智慧管理系统并运行有效,内容包括客户管理、设备管理、能源管理、智能办公、智能楼宇、智能清洁、智能安防、智慧停车等	查看现场智慧管理系统实际应用的有效性、完整性、连续性	依据现场智慧系统的覆盖应用情况,每应用一项系统得2分,最高10分
		1.3.3 标识标志	10	在物业服务区域内设置标识标志(包括位置指引、消防疏散、设施设备、交通引导、安全警示等类别),建立标识台账并保持更新;标识标志规范,位置醒目,清晰完好	查看现场标识标志情况,重点查看标识标志覆盖管理需求、与实际适用程度	依据现场符合程度,满分10分,每与实际不符合一处扣2分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	评分说明
1. 服务保障 (100 分)	1.4 专业供应商管理 (10 分)	1.4.1 专业供应商选聘	5	物业管理项目所在的物业服务企业应建立专业供应商管理制度,包括专业供应商准入、合同管理、绩效管理、质量管理、风险管理、评价改进等	查阅专业供应商管理的相关文件	有相关文件,依据符合程度,满分 5 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
		1.4.2 专业供应商评价	5	物业管理项目根据专业供应商管理制度,定期对专业供应商进行评价	查阅每个专业供应商至少 1 份评价记录	依据符合程度,满分 5 分,每缺少或与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止
	1.5 档案管理 (15 分)	1.5.1 物业档案	5	物业管理项目建立档案管理标准,明确专人负责、分类收集、归档整理等的要求	查阅相关标准,重点检查标准内容完善适用,与实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 5 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
			10	物业档案分为物业建设档案、客户档案、物业管理档案: ①物业建设档案,建设单位移交的原始资料,核查、登记清楚,保存完整;建立设施设备台账并及时更新 ②客户档案,一户一档,归档完整,保存完好 ③物业管理档案,分类成册,归档完整,保存完好	查看现场物业档案的规范性、完整性	依据现场符合程度,满分 10 分,每不符合一处扣 2 分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.1 服务合同 (5 分)	2.1.1 合同签订	——	签订有效的物业服务合同	查阅合同（原件或复印件），重点检查合同的有效期、真实性，验证建筑面积、服务内容符合参评规定	不能提供合同或不在有效期的，建筑面积、服务内容不符合参评规定的，不予评价
		2.1.2 合同备案	5	将物业服务合同向物业主管部门进行备案 注：具体按照物业管理项目所在地的要求执行	查阅备案证明（原件或复印件）	有相关文件，得 5 分； 无相关文件，得 0 分
	2.2 服务设计 (20 分)	2.2.1 服务方案	20	根据 GB/Z 43427，通过对物业管理项目进行客户旅程分析、关键触点识别，结合客户需求和实际，形成项目的服务标准（如服务方案、工作手册等），内容全面、适用有效	查看服务标准的相关文件，查看现场，服务方案与实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 20 分，每与实际不符合一项扣 2 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.3 服务信息 (15 分)	2.3.1 信息公开	10	在物业服务区域显著位置,真实公开服务信息并及时更新。公开信息包括: ①物业服务企业营业执照、信用等级、项目负责人基本情况、联系方式及 24 小时服务投诉电话 ②物业管理项目服务人员配置及各岗位责任人、工作职责、工作范围等基本信息 ③物业服务合同履行情况 ④服务事项、服务标准、收费项目、收费标准和方式等 ⑤受委托管理的专项维修资金使用情况 and 业主共有部分的经营、收益情况(公共收益情况按季度公示,时间不少于一个月) ⑥电梯、消防、监控、人防等具有专业技术要求的设施设备的维护巡查记录,维保单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等 ⑦其他按照法律法规规定的应当公开的信息 注:具体按照物业管理项目所在地的要求执行	查看现场信息公开情况	已公开的,依据符合程度,满分 10 分,每缺少一项或不符合一项扣 1 分,扣完为止;无公开的,得 0 分
		2.3.2 备案报到	2	物业管理项目自交接后 30 日内,向所在地的物业主管部门办理物业承接查验备案 注:具体按照物业管理项目所在地的要求执行	查阅备案证明(原件)	有相关文件,得 2 分,无相关文件,得 0 分
			3	物业管理项目负责人根据政府主管部门规定履行社区报到 注:具体按照物业管理项目所在地的要求执行	查阅物业管理项目负责人社区报到证明(原件),项目负责人为现任人员	有相关文件,得 3 分,无相关文件,得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.4 客户服务 (73 分)	2.4.1 客户档案建立	4	建立客户档案，一户一档，包括交房流转单、管理规约/临时管理规约、文明公约、装饰装修注意事项和安全施工告知书、治安消防安全责任书、签约承诺书、业主信息/租户情况登记表等资料，及时整理归档	查阅至少 2 份客户档案	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
		2.4.2 装饰装修管理	5	建立装饰装修管理服务标准，明确装饰装修申报登记、手续办理、现场巡查、竣工验收、资料归档等的要求	查阅相关标准，重点检查标准内容完善适用，与实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			4	要求装饰装修人在装饰装修开工前向物业服务企业提交材料、进行登记；并与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议	查阅至少 2 份装饰装修档案，重点检查相关协议、申报登记材料等	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
			5	对装饰装修现场进行定期巡查，告知装饰装修人禁止行为和注意事项，对违规行为劝阻、制止和报告，并做好巡查、违规行为处理记录	查阅至少 2 份装修巡查、违规行为处理记录，重点检查记录齐全、与标准规定一致	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
			2	装饰装修工程竣工后，应按照装饰装修管理服务协议进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，要求装饰装修人纠正，并将检查记录存档	查阅至少 2 份装饰装修检查档案，重点竣工检查记录	有相关记录，依据符合程度，满分 2 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.4 客户服务 (73 分)	2.4.3 迁入服务	5	建立客户迁入服务的标准，包括需求确认、公共物资准备、搬家现场协调、进出路线、搬运时间、电梯使用规定、成品保护、开业活动配合（如有）、迁入关怀等的要求	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
		2.4.4 客户沟通	5	根据物业管理项目所在地的相关规定，建立业主恳谈会、项目经理接待日等客户沟通服务标准，包括计划方案、准备工作、组织实施、需求处理、记录存档等的要求；依据客户沟通服务标准，组织业主恳谈会、项目经理接待日等客户沟通活动并记录 注：具体执行物业管理项目所辖地的要求	查阅实施记录，重点检查频次符合相关规定，记录真实、规范（时间、地点、内容、参加人签到情况等要素齐全）	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
		2.4.5 工作报告	3	以现场公告栏或线上公告、推送等方式向客户公开服务合同的履约情况，包括公共事项、客户服务、设施设备管理、秩序维护管理、环境管理、安全防范管理等服务内容，并及时更新	查看现场，重点查看公开内容与服务约定符合程度、公开频次	有相关公开，依据符合程度及频次：≥1 次/月，得 3 分；≥1 次/季，得 2 分；≥1 次/年，得 1 分；无公开，得 0 分
		2.4.6 需求处理	4	建立客户需求（求助、问询、报事报修、建议意见等）处理的服务标准，明确受理、处理、反馈、回访及响应到场时间等的要求	查阅服务标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与服务约定、实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.4 客户服务 (73 分)	2.4.6 需求处理	5	接到客户需求, 及时响应、按约定时间内处理, 并做好记录(包括接报时间、内容事项、处理情况、反馈情况、回访情况等)	查阅至少 2 份客户需求处理记录, 重点检查处理的闭环情况	有相关记录, 依据符合程度, 满分 5 分, 每与服务约定、实际不符合一项扣 1 分, 扣完为止; 无相关记录, 得 0 分
		2.4.7 投诉处理	4	建立投诉处理服务标准, 明确投诉渠道、受理、处理、反馈、回访及处理时间等的要求	查阅服务标准, 重点检查标准内容完善适用, 与服务约定、实际运行相符	有相关文件, 依据符合程度, 满分 4 分, 每与服务约定、实际不符合一项扣 1 分, 扣完为止; 无相关文件, 得 0 分
			5	接到客户投诉, 及时响应、在约定时间内处理, 并做好记录(包括投诉时间、投诉事项、处理过程、反馈情况、回访情况等)	查阅至少 2 份客户投诉处理记录, 重点检查处理的闭环情况	有相关记录, 依据符合程度, 满分 5 分, 每与服务约定、实际不符合一项扣 1 分, 扣完为止; 无相关记录, 得 0 分
		2.4.8 礼宾服务	5	建立礼宾服务标准, 包括咨询服务、指引服务、上下班高峰期候梯指引、访客核查登记、参观接待服务等要求	查阅文件, 重点检查标准文件内容完善适用, 与服务约定、实际运行相符	有相关文件, 依据符合程度, 满分 5 分, 每与服务约定、实际不符合一项扣 1 分, 扣完为止; 无相关文件, 得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.4 客户服务 (73 分)	2.4.9 文化活动		5	建立物业管理项目文化活动组织开展标准，明确活动计划、活动方案、组织实施、活动记录等的要求；按照计划开展文化活动并记录，活动频次符合物业服务约定	查阅文化活动记录，重点检查活动规模及频次符合服务约定，记录齐全、规范	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与服务约定、实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
		2.4.10 特约服务		3	根据客户需求向客户提供特约服务，如入室维修、入室清洁、会务服务、礼宾服务、装修服务、绿植租摆、物资采购、共享前台、接送服务等；特约服务收费的，根据市场需求定价，向客户公开服务项目与收费价目	查看现场提供的特约服务	依据现场特约服务种类，每提供一项得 0.5 分，最高 3 分
		2.4.11 保密管理		4	建立保密管理制度，与涉密服务人员（含专业供应商）签订保密协议；定期开展保密教育和培训	查阅保密协议、培训记录	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
		2.4.12 迁出服务		5	建立客户迁出服务的标准，为客户迁出提供服务，包括确认信息、迁出手续办理、迁出时现场跟进协调、车辆进出路线、电梯使用及搬运时间路线、成品保护等的要求	查阅客户迁出的相关文件	有相关文件，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.1 强电系统 (40 分)	2.5.1.1 高压配电系统管理	4	建立高压配电系统管理标准，包括运行管理职责、机房环境、设备安全、运行值班、巡视巡查、操作规程、维护保养、突发情况处理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.1 强电系统 (40 分)	2.5.1.1 高压配电系统管理	5	委托专业单位按 DL/T 995、DL/T 1476 相关要求对高压电气设备、电力安全工器具进行检测检验（绝缘鞋及绝缘手套 1 次/半年，绝缘胶垫、验电器、绝缘棒、绝缘挡板 1 次/年，接地线 1 次/4 年）	查阅电气安全用具的检测报告，在有效期内	有检测，依据符合程度，满分 5 分，每不符合一项扣 1 分，扣完为止；无检测，得 0 分
				5	①配电室门窗保持锁闭，钥匙专人管理 ②设置挡鼠板（高度≥50cm）及防鼠装置 ③通风口设防小动物网（网眼大小<10mm） ④配置温湿度计，配备消防器材，标识清晰、摆放规范、取用方便，定期巡检 ⑤严禁吸烟，严禁存放易燃易爆等危险物品 ⑥配电柜变压器前后铺设绝缘垫（厚度 8mm），绝缘垫三面有黄色警戒线，宽度 8cm ⑦室内设有应急照明，可随时启动，断电后供电时间≥30min（超高层建筑≥90min） ⑧高压安全工具放置干燥通风处，摆放整齐、取用便利的 ⑨配电室内无相关设施设备本身的报警声	查看现场配电室情况	依据现场符合程度，满分 5 分，每不符合一处扣 0.5 分，扣完为止
				4	①高压配电柜、变压器、控制柜设备，柜门关闭，柜内整洁，合闸及分闸功能正常 ②断开状态的开关应悬挂“禁止合闸”标识牌 柜内接线端子紧固 ③配电柜指示灯、仪表显示正常 ④电缆穿墙孔洞封堵严实，桥架盖板封闭完好，电缆夹层内无杂物、无积水	查看现场，覆盖所涉及的全部检查内容	依据现场符合程度，满分 4 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.1 强电系统 (40 分)	2.5.1.1 高压配电系统管理	3	①高压配电室 24h 值守,定时巡视且做好记录 ②值班人员做好交接班,不得擅自离岗,保持电话畅通 ③变配电室严禁无关人员入内	查看现场值班情况	依据现场符合程度,满分 3 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			2.5.1.2 低压配电系统管理	4	建立低压配电系统管理标准,包括运行管理职责、机房环境、设备安全、运行值班、巡视巡查、操作规程、维护保养、突发情况处理等的要求	查阅管理标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 4 分,每与实际不符合一项扣 0.5 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
				4	①配电室门窗保持锁闭,钥匙专人管理 ②设置挡鼠板(高度 $\geq 50\text{cm}$)及防鼠装置 ③通风口设防小动物网(网眼大小 $< 10\text{mm}$) ④配置温湿度计,配备消防器材,标识清晰、摆放规范、取用方便,定期巡检 ⑤严禁吸烟,严禁存放易燃易爆等危险物品 ⑥配电柜变压器前后铺设绝缘垫(厚度 8mm),绝缘垫三面有黄色警戒线,宽度 8cm ⑦室内设有应急照明,可随时启动,断电后供电时间 $\geq 30\text{min}$ (超高层建筑 $\geq 90\text{min}$) ⑧配电间等电位连接牢固、无锈蚀,绝缘正常、无变色	查看现场配电室情况	依据现场符合程度,满分 4 分,每不符合一处扣 0.5 分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.1 强电系统 (40 分)	2.5.1.2 低压配电系统管理	4	①刀闸开关、母线、低压柜等设备运行正常，电流表、电压表指示正常 ②电容正常，温度在正常范围，无渗漏油及膨胀现象 ③负荷柜电源指示灯正常，母线漆无变色、各触点螺丝紧实、无因过载变色 ④低压柜、母线、开关、电容器、端子等无明显积尘	查看现场，覆盖所涉及的全部检查内容	依据现场符合程度，满分 4 分，每不符合一项扣 1 分，扣完为止
			2.5.1.3 防雷系统管理	2	建立防雷系统管理标准,包括管理维护责任、巡视巡查、维护保养、安全性能检测、突发情况处理等的要求	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 2 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
		2		应委托有相应资质的雷电防护装置检测机构每年检测一次	查阅检测报告	有相关文件，得 2 分；无相关文件，得 0 分	
		3		①防雷装置（接闪器、引下线、接地装置、电涌保护器及其连接导体等）定期巡查，确保连接牢固，无松动、无脱落、无生锈 ②接闪器（避雷针、避雷带、避雷网、接闪线等）与屋顶爬梯、支架等各种金属附加设备等连接牢固 ③楼层强弱电间，接地完好	查看现场，覆盖所涉及的全部检查内容	依据现场符合程度，满分 3 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止	

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.2 弱电系统 (35 分)	2.5.2.1 安全防范系统管理	4	建立安全防范系统管理标准,包括管理维护职责、运行值班、安全管理、巡视巡查、日常操作、维护保养、突发情况处理等的要求	查阅管理标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分4分,每与实际不符合一项扣0.5分,扣完为止;无相关文件,得0分
				5	①监控系统设施设备安装牢固、无遮 ②监控系统不间断供电、运行正常③监视器图像清晰、显示时间准确④按设备系统使用说明书要求对硬盘录像、摄像等设备进行检修保养⑤设备出现故障时,及时修复	查看现场监控系统运行情况	依据现场符合程度,满分5分,每不符合一处扣1分,扣完为止
				4	门禁系统定期巡视检查(包括外观、防水状况、使用情况等),保证系统正常工作;定期检查保养门锁、对讲主机,出门按钮正常使用	查看现场门禁系统运行情况,至少2处门禁	依据现场符合程度,满分4分,每不符合一处扣1分,扣完为止
				2	电子巡更系统定期检查、调试维保,运行正常;巡更点位置正确、安装牢固,巡更棒定期检查测试、工作正常	查看现场至少2处巡更点	依据现场符合程度,满分2分,每不符合一处扣0.5分,扣完为止
				2	①严格按照操作说明和技术要求,正确使用广播会议信息发布设备②掌握基本原理、调试方法及常见故障排除技能,发现问题及时修复,重要问题及时上报③定期进行日常维护和预防性保养④保持设备表面无积尘、无水渍、无油渍	查看现场会议系统运行情况	依据现场符合程度,满分2分,每不符合一处扣0.5分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.2 弱电系统 (35 分)	2.5.2.2 楼宇自动化控制系统管理	4	建立楼宇自动化控制系统的管理标准,包括管理维护责任、巡视巡查、检修保养、设备校准、数据收集、系统软件及数据备份等的要求	查阅管理标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分4分,每与实际不符合一项扣0.5分,扣完为止;无相关文件,得0分
				6	①服务器、UPS、传感器等设施设备完好,运行正常 ②末端设备线路安装牢固、外观完好③定期对楼宇自动化系统数据进行备份④定期对传感器、执行器等仪器仪表相关设备维护校准 ⑤定期检查、保养,保持运行正常,传感器在线率 $\geq 98\%$ ⑥作业指导书放置现场,应急处置流程上墙	查看现场楼宇自动化系统运行情况	依据现场符合程度,满分6分,每不符合一处扣1分,扣完为止
			2.5.2.3 智能停车系统管理	4	建立智能停车系统管理标准,包括管理维护责任、巡视巡查、系统软件及数据备份、维修保养、突发情况处置等的要求	查阅管理标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分4分,每与实际不符合一项扣1分,扣完为止;无相关文件,得0分
				4	①服务器、收费终端、图像识别、摄像机、道闸等设施设备运行正常②计费显示器清晰、准确③远程呼叫系统应答清晰、无延时,抬杆等操作反应迅速④定期检查、维护保养智能停车系统,并做好维保记录	查看现场智能停车设备运行情况	依据现场符合程度,满分4分,每不符合一处扣1分,扣完为止
		2.5.3 升降系统 (36 分)	2.5.3.1 垂直电梯系统管理	4	建立电梯系统运行管理标准,包括运行管理职责、巡视巡查、维护保养、安全管理、节能管理、突发情况处理等的要求	查阅管理标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分4分,每与实际不符合一项扣0.5分,扣完为止;无相关文件,得0分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.3 升降系统 (36 分)	2.5.3.1 垂直电梯系统管理	——	应委托有资质的电梯维修保养单位签订电梯维保合同，进行电梯维保	查阅电梯维护保养合同，重点检查合同期限、维保单位资质	无有效电梯维护保养合同或合同不在有效期的，不予评价
				——	制定电梯维修保养计划，组织实施并记录，电梯应当至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查；电梯维保应符合 TSG T5002、特种设备安全监察条例的要求	查阅周期内的电梯维护保养记录（记录应经维保人员、电梯安全管理人员签字确认）	无电梯维护保养记录或维保记录不在有效期的，不予评价
				——	电梯投入使用前或投入使用后 30 日内，向直辖市或设区的市的特种设备安全监督管理部门登记；登记标志应当置于或附着于特种设备的显著位置；此后按照安全技术规范的定期检验要求，在安全检验合格有效期届满前 1 个月向特种设备检验检测机构申请定期检验	查阅电梯定期检验报告在有效期且检验结论为“合格”或“复检合格”	无电梯定期检验报告或检验报告不在有效期的，不予评价
				5	根据特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定的要求，进行电梯安全风险防控的动态管理并记录（包括电梯安全风险管控清单、每日电梯安全检查记录、每周电梯安全排查治理报告、每月电梯安全调度会议纪要等）	查阅相关记录，符合要求，真实规范	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
				6	①在电梯轿厢醒目位置公示特种设备使用标志、电梯安全警示标志、乘客注意事项 ②电梯启动、运行平稳、无异响，开关门正常 ③平层、防夹功能正常 ④轿厢内照明和通风正常 ⑤底槽干净整洁，无砂石、无锈蚀 ⑥呼叫面板及五方通话功能正常	查看现场 2 部以上电梯 注：现场测试五方通话，查看轿厢、机房等	依据现场符合程度，满分 6 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.3 升降系统 (36 分)	2.5.3.2 自动扶梯、自动人行道管理	4	建立自动扶梯、自动人行道运行管理标准，包括运行管理职责、巡视巡查、维护保养、安全管理、节能管理、突发事件处理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				——	应委托有资质的维修保养单位签订维保合同，进行自动扶梯、自动人行道维保	查阅自动扶梯、自动人行道的维护保养合同，重点检查合同期限、维保单位资质	无有效维护保养合同或合同不在有效期的，不予评价
				——	制定自动扶梯、自动人行道维修保养计划，组织实施并记录，应至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整和检查；自动扶梯维保应符合 TSG T5002、特种设备安全监察条例的要求	查阅周期内的维护保养记录（记录应经维保人员、电梯安全管理人员签字确认）	无维护保养记录或维保记录不在有效期的，不予评价
				——	自动扶梯、自动人行道投入使用前或投入使用后 30 日内，应向直辖市或设区的市的特种设备安全监督管理部门登记；登记标志应当置于或附着于特种设备的显著位置；此后按照安全技术规范的定期检验要求，在安全检验合格有效期届满前 1 个月向特种设备检验检测机构申请定期检验	查阅自动扶梯、自动人行道的定期检验报告在有效期，且检验结论为“合格”或“复检合格”	无定期检验报告或检验报告不在有效期的，不予评价
				5	根据特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定的要求，进行自动扶梯、自动人行道安全风险防控的动态管理并记录（包括电梯安全风险管控清单、每日电梯安全检查记录、每周电梯安全排查治理报告、每月电梯安全调度会议纪要等）	查阅相关记录，符合要求，真实规范	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.3 升降系统 (36 分)	2.5.3.2 自动扶梯、自动人行道管理	4	①自动扶梯、自动人行道醒目位置公示特种设备使用标志、安全警示标志、乘客注意事项 ②自动扶梯、自动人行道启动、运行平稳，无异响 ③梳齿板的梳齿无缺损、无变形或断裂，裙板刷安装牢固、无缺损，扶手带入口安全保护装置灵敏可靠 ④紧急制动按钮功能正常，无损坏、无缺失	查看现场自动扶梯、自动人行道运行情况	依据现场符合程度，满分 4 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
			2.5.3.3 机械停车系统管理	4	建立机械停车系统管理标准，包括运行管理职责、操作规程、巡视巡查、维护保养、定期检验、安全管理、突发情况处理等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				——	机械停车系统应按规定向特种设备检验机构申请定期检验	查阅定期检验报告	无定期检验报告或检验报告不在有效期的，不予评价
				2	委托专业维保单位对机械停车设备进行维保检查，至少每月一次检查、至少每年一次全面检测，并做好记录	查阅检查检测记录	有相关记录，依据符合程度，满分 2 分，每不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
				2	在机械停车设备现场设立并公示 24 小时电话，接到故障或事故报告及时组织实施救援和故障排除	查看现场公示情况	有相关公示，依据符合程度，得 2 分；没有公示，得 0 分

A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.4 消防系统 (52 分)	2.5.4.1 消防系统管理	——	消防系统应由专业维保单位进行维护保养	查阅消防设施维保合同，重点检查合同期限、维保单位资质等	无有效消防维保合同或合同不在有效期的，不予评价
				——	消防系统由专业资质的单位进行定期检测，根据 GB 25201 规定每年至少检测一次，检测对象包括全部系统、组件等	查阅消防设施检测报告（应加盖服务机构的公章及骑缝章）	无消防检测报告或报告不在有效期的，不予评价
				5	制定维保计划，按照消防设施清单、维护保养的内容和周期按时进行维护保养，做好记录	查阅消防设施维保记录	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
				10	①消防泵房保持锁闭，钥匙专人管理 ②设置挡鼠板（高度≥50cm）及防鼠装置 ③通风口设防小动物网（网眼大小<10mm）④配备消防器材，取用方便、摆放规范、标识清晰，定期巡检，配置温湿度计⑤严禁吸烟，严禁存放易燃易爆等危险物品	查看现场消防泵房	依据现场符合程度，满分 10 分，每不符合一处扣 2 分，扣完为止
				10	①消防设备完好，运行状态、压力、电源、指示灯、控制箱等正常 ②消火栓泵、稳压泵、喷淋泵管网水压正常③管道阀门无渗漏水 ④控制柜电压、指示灯正常 ⑤消防广播系统功能正常，对讲开关、电源电压、麦克风、扬声器及附属弱电线路等正常使用	查看现场消防设备运行情况，测试基本功能	依据现场符合程度，满分 10 分，每不符合一处扣 2 分，扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.4 消防系统 (52 分)	2.5.4.1 消防系统管理	8	①防烟风机和排烟风机完好，正常启动，功能良好 ②控制柜指示灯正常 ③消防专用电话和电话插孔应齐全完好④每部消防专用电话和电话插孔与消防控制室通话性能应良好	查看现场，抽查至少 2 处测试	依据现场符合程度，满分 8 分，每不符合一处扣 2 分，扣完为止
				6	楼层配电间内消防报警设施、灭火器材功能正常有效；应急照明系统和疏散指示设施完好，断电后供电时间≥30min（超高层建筑≥90min）	查看现场，抽查至少 2 处楼层配电间、应急照明、疏散指示灯	依据现场符合程度，满分 6 分，每不符合一处扣 2 分，扣完为止
		2.5.4.2 停机坪管理		4	建立停机坪管理标准，包括管理职责、巡视巡查、维护检验、安全管理、突发情况处理等的要求	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关记录，依据符合程度，满分 4 分，每不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
				5	委托有资质的专业公司定期进行设备保养，每月一次设备基本维修保养；每季度对停机坪平台进行一次维护保养；每半年对停机坪平台进行一次全面维护保养；定期按规定和设备技术要求检查限位器及安全装置，每五年更换所有润滑油；检查进行各种负载操作测试	查阅维保记录	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
				4	①停机坪作业范围内做好区域防护措施，区域内不得出现架空线缆②停机坪标识用白色字母“H”表示，必要时采用黄色或加黑色边框 ③标志“H”高度≥3m，宽度≥1.8m，线条宽度 0.4m ④识别标志设置在停机坪中心，横划与主要最终进近方向垂直	查看现场停机坪情况	依据现场符合程度，满分 4 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.5 暖通系统 (23 分)	2.5.5.1 空调系统管理	4	建立空调系统运行管理标准,包括管理职责、操作规程、安全管理、巡视巡查、维护保养、突发情况处理等的要求	查阅资料,重点检查标准文件内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 4 分,每不符合一项扣 0.5 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
				5	①空调机房保持锁闭,钥匙专人管理 ②设置挡鼠板(高度 $\geq 50\text{cm}$)及防鼠装置 ③通风口设防小动物网(网眼大小 $< 10\text{mm}$) ④配备消防器材,取用方便、摆放规范、标识清晰,定期巡检,配置温湿度计 ⑤严禁吸烟,严禁存放易燃易爆等危险物品	查看现场空调机房情况	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
				4	①空调设施设备运行正常,仪表完好有效 ②专人值守,定时巡查主机运行情况,记录并存档 ③定期检查空调系统管道、风道、阀件仪表、水泵、电机、冷却塔、膨胀水箱等设备 ④定期检查冷却塔、盘管风机及出风设备的运行情况	查阅运行记录	有相关记录,依据符合程度,满分 4 分,每不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关记录,得 0 分
				2	根据 WS 10013 的要求,集中空调通风系统每年至少进行一次全项卫生指标检测,包括冷却水、冷凝水、喷雾或冷水蒸发加湿方式用水的卫生质量检测	查阅检测报告	有相关文件,得 2 分;无相关文件,得 0 分
				4	空调系统通风设施设备的运行管理符合 GB 50365 的规定,通风系统定期清洗、消毒,符合 WS/T 10005 的规定	查阅相关记录	有相关记录,依据符合程度,满分 4 分,每不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关记录,得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.5 暖通系统 (23 分)	2.5.5.2 热源系统管理	4	建立热源系统运行管理标准,包括管理职责、运行值班、巡视巡查、维护保养、突发情况处理等的要求	查阅资料,重点检查标准文件内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分4分,每不符合一项扣0.5分,扣完为止;无相关文件,得0分
				——	锅炉设备属于特种设备,定期进行检验。	查阅锅炉检验报告在有效期且检验结论为“合格”或者“复检合格”	无检验报告或不在有效期的,不予评价
		2.5.6 给排水系统 (49 分)	2.5.6.1 供水系统管理	4	建立供水系统运行管理标准,包括管理职责、机房环境、设备安全、操作规程、巡视巡查、维护保养、突发情况处理等的要求	查阅资料,重点检查标准文件内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分4分,每不符合一项扣0.5分,扣完为止;无相关文件,得0分
				5	①水泵房保持锁闭,钥匙专人管理②设置挡鼠板(高度 $\geq 50\text{cm}$)及防鼠装置③通风口设防小动物网(网眼大小 $< 10\text{mm}$) ④配备消防器材,取用方便、摆放规范、标识清晰,定期巡检,配置温湿度计⑤严禁吸烟,严禁存放易燃易爆等危险物品	查看现场水泵房情况	依据现场符合程度,满分5分,每不符合一处扣1分,扣完为止
				4	①水池/箱设双重锁(单耳双锁), 钥匙专人保管②水出入口(池盖、排水口及溢水口)设防蚊网③溢流管口、透气口安装金属防护网并保持完好 ④周边无杂物堆放,无污染源	查看现场水池/箱情况	依据现场符合程度,满分4分,每不符合一处扣1分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.6 给排水系统 (49 分)	2.5.6.1 供水系统管理	——	生活饮用水二次供水设施设备的卫生情况符合 GB 17051 的规定；每半年进行二次供水水箱、蓄水池清洗消毒并进行水质检验，水质符合 GB 5749 的要求	查阅水质检测报告	无水质检测报告或报告不在有效期的，不予评价
				10	①检查泵房线路，保持线路铺设整齐，柜内整洁、无积尘 ②水泵外观整洁、无脱漆、轴承无磨损、无渗漏 ③各接线端子紧固，开关主触头无锈蚀 ④电压及电流表指示正常 ⑤定期测试切换备用水泵	查看现场水泵房情况	依据现场符合程度，满分 10 分，每不符合一处扣 2 分，扣完为止
				2	供水管道畅通，无滴漏、无松脱；阀门开启正常、无脱漆、无污迹	查看现场	依据现场符合程度，满分 2 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
		2.5.6.2 中水系统管理		4	建立中水系统运行管理标准，包括管理职责、机房环境、设备安全、日常操作、巡视巡查、维护保养、突发情况处理等的要求	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符；查阅维保合同、维保记录	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每不符合一项扣 0.5 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.6 给排水系统 (49 分)	2.5.6.2 中水系统 管理	3	①中水管道严禁与生活饮用水给水管道连接,并做好醒目标识与其他给水管道明显区分 ②中水池/箱内自来水补水管采取自来水防污染措施③中水管道采取防止误接误用误饮的措施,在明显位置明确告知客户中水不可饮用	查看现场中水系统	依据现场符合程度,满分 3 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
				2	定期进行中水水质检测(关键指标如浊度、COD、BOD5、余氯、大肠杆菌等),符合国家/地方标准要求	查阅水质检测报告	有检测报告,得 2 分;无中水水质检测报告或报告不在有效期的,得 0 分
		2.5.6.3 排水系统 管理		4	建立排水系统运行管理标准,包括管理职责、操作规程、巡视巡查、突发情况处理、维护保养等的要求	查阅管理标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 4 分,每与实际不符合一项扣 0.5 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
				5	定期对雨水井、污水井、屋面雨水口、排水管道等排水设施进行检查,并采取有效措施保持疏通,无堵塞、无外溢	查看现场排水情况	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
				4	①对排污泵定期检查确保运行正常,定期保养 ②污水泵体无锈蚀 ③控制柜柜内整洁、无积尘,无锈迹,接线端子紧固 ④排污泵自动模式、手动模式切换正常	查看现场,测试手动自动切换	依据现场符合程度,满分 4 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.6 给排水系统 (49 分)	2.5.6.3 排水系统管理	2	对化粪池、隔油池定期巡查，随满随清；保持无外溢、无堵积、无异味，池盖完整、覆盖紧贴	查看现场化粪池、隔油池情况	依据现场符合程度，满分 2 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
		2.5.7 房屋本体及设施 (69 分)	2.5.7.1 房屋管理	4	建立房屋公共部位管理标准，明确管理维护责任、巡视巡查、问题处理、管理记录等的要求	查阅管理标准，重点检查标准内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				5	①房屋外观完好、整洁，外立面无破损、无脱落 ②外立墙面定期检查 ③起鼓脱落位置设警示标识 ④道路、广场等地面，平整、无破损⑤路面井盖无缺损、无丢失、无松动，定期除锈防锈	查看现场，覆盖所涉及的全部检查内容	依据现场符合程度，满分 5 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
				5	对公共部位可能存在的安全隐患，如公共用电、有限空间、高空抛/坠物、室外招牌广告牌等，设置安全防范措施及警示标志	查看现场，重点查看安全隐患处设立安全警示标志和防护措施以及明显位置的禁止高空抛物警示标识	依据现场符合程度，满分 5 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
				5	①建立房屋巡查制度，定期检查房屋状况并记录②每年制定房屋维保计划并实施 ③房屋维修在保修期内的联系相关单位维修 ④保修期届满的，属于物业服务合同约定支出的项目按约定维修⑤需使用专项维修资金的，编制专项维修资金使用计划，提出书面申请	查阅相关资料记录	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.7 房屋本体及设施 (69 分)	2.5.7.2 景观小品管理	4	建立物业服务区域内景观小品的管理标准,明确管理维护责任、巡视巡查、问题处理、维护记录、安全警示等的要求	查阅管理标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 4 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
				5	物业服务区域内景观小品(包括凉亭、雕塑、椅凳、喷泉、水景等)设施牢固、无破损,无脱漆、无明显锈蚀和积尘;明显位置设置安全警示、温馨提示及必要的防护措施,重点部位加强巡查	查看现场景观小品的管理情况、安全警示、防护措施等	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			2.5.7.3 玻璃幕墙管理	4	建立玻璃幕墙的管理标准,明确管理维护责任、标志标识、巡视巡查、日常维护、安全警示等的要求	查阅资料,重点检查标准文件内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 4 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
				3	定期对玻璃幕墙进行巡视巡查,并做好记录	查阅巡查记录	有相关记录,依据符合程度,满分 3 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关记录,得 0 分
			2.5.7.4 避难层管理	4	建立避难层的管理标准,明确管理维护责任、标志标识、巡视巡查、日常维护、安全警示等的要求	查阅资料,重点检查标准文件内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 4 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.7 房屋本体及设施 (69 分)	2.5.7.4 避难层管理	3	①大堂、电梯厅、避难层出入口等明显位置设置明显指示标志②避难设施保持完好，无杂物堆放、占用现象，不得挪作他用 ③“禁止占用”警示标识、疏散标识、引导标识等醒目清晰	查看现场避难层情况	依据现场符合程度，满分 3 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
				3	①避难层配置必要的食物、饮用水、医疗用品、应急工具、睡袋和毛毯、通讯设备、防护装备等②定期检查物品在有效期 ③对避难层进行日常巡查维护，确保功能完好、有效可靠	查看现场避难层情况	依据现场符合程度，满分 3 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
		2.5.7 房屋本体及设施 (69 分)	2.5.7.5 擦窗机设备管理	4	建立擦窗机设备的管理标准，明确管理维护责任、标志标识、巡视巡查、日常维护等的要求	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分
				5	设备工作年限内按照使用手册的要求进行检查、维护和测试，包括本身的所有组件，含可拆卸部件和辅助系统以及所有相关的支撑结构和屋面锚固件，包括使用前检查、季度检查、半年全面检验、设备年检等	查阅检查记录	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
			2.5.7.6 超高层阻尼器管理	4	建立超高层阻尼器的管理标准，包括日常巡查和维护、定期检查、安全管理、维护保养、应急处置等的要求	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 4 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.5 房屋及设施设备管理 (304 分)	2.5.7 房屋本体及设施 (69 分)	2.5.7.6 超高层阻尼器管理	3	按照使用维护说明书进行日常使用、巡视巡查及维护修缮；制定阻尼器安全维护和管理应急处置预案	查阅维护记录、应急处置预案	有相关记录，依据符合程度，满分 3 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
				3	委托具有阻尼器设计、施工或检测资质的机构，进行定期安全检查、性能检测	查阅检测检查记录	有相关记录，得 3 分；无相关记录的，得 0 分
		2.5.7.7 空置房管理		5	①空置房保持锁闭②门窗及配套设施完好 ③房间无垃圾，无积水，无跑冒滴漏；④定期巡视，发现问题，及时处理⑤建立台账、巡视记录完整归档	查阅空置房台账、巡视记录	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
	2.6 环境管理 (65 分)	2.6.1 保洁服务 (25 分)	2.6.1.1 日常保洁	10	建立公共区域日常清洁标准及计划，对楼宇公共区域部位进行清洁，保持干净整洁；日常清洁记录完整，保存完好	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 10 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.6 环境管理 (65 分)	2.6.1 保洁服务 (25 分)	2.6.1.1 日常保洁	10	整体环境干净整洁，客户关键触点包括： ①大堂及楼层电梯厅、公共走廊地面，干净整洁，目视无水渍、无污迹、无垃圾杂物 ②公共区域地面、墙面目视无污迹、无蜘蛛网、无乱涂乱画；公共区域灯具（2 米以下），目视无灰尘、无污迹、无蛛网；公共楼道、台阶定期清扫、拖洗，目视无污迹、无垃圾、无杂物 ③电梯轿厢门、内壁、面板、轿厢地面，目视表面光亮、无污迹、无灰尘；电梯门底槽干净、无杂物 ④道路广场、车库地面平整、干净，无杂物、无积水，无凹陷、破损、起砂及明显积尘；标识牌、防撞条、凸面镜、沟渠等无灰尘、无污迹、无杂物 ⑤快递外卖柜表面干净，无积尘、无污渍，周围地面无油污；取餐高峰后及时清理周围垃圾，关闭柜门等	查看现场清洁、卫生情况	依据现场符合程度，满分 10 分，每不符合一处扣 2 分，扣完为止
			2.6.1.2 专项保洁	5	制定专项保洁服务标准（包括外墙清洗、石材养护、地板打蜡、地毯清洁养护、金属器具养护等），明确清洁内容、清洁频次、质量标准、工具药剂等要求	查阅资料，重点检查标准文件内容完善适用，与服务约定、实际运行相符	有相关文件，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一项扣 1 分，扣完为止；无相关文件，得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.6 环境管理 (65 分)	2.6.2 卫生间维护 (10 分)	10	①卫生间照明、排风扇运行正常②便池马桶、洗手盆上下水通畅、无堵塞③洗手台、便池马桶、镜子、厕间隔板板目视干净，台面无积水，镜面无污迹、无异味④纸篓/垃圾桶干净无污迹、套袋规整，垃圾不超过2/3，无外溢⑤卫生间空气保持清新，无异味，定期空气消毒，宜配置香薰⑥洗手液、擦手纸盒、厕纸等配置充足，内容量不少于1/3，表面干净，无污迹	查看现场清洁、卫生情况	依据现场符合程度，满分10分，每不符合一处扣2分，扣完为止
		2.6.3 垃圾管理 (10 分)	5	①根据物业管理项目所在地的生活垃圾分类要求配备垃圾桶②设置垃圾投放点，分类收集、日产日清③垃圾桶内外表面干净、无残留物、无异味，无满溢④设置垃圾收集点并定期清洁消杀，地面干净、无污垢，无散落垃圾⑤垃圾清运定点定时	查看现场垃圾分类、收集的情况	依据现场符合程度，满分5分，每不符合一处扣1分，扣完为止
			5	①建筑垃圾设置暂存点，有围挡并及时关闭围挡门②公示倾倒清运时间及使用要求③周围卫生干净，无外漏垃圾，无随意堆积④建筑垃圾定点、定时、定路线清运，袋装堆放搬运⑤禁止破坏公共设施	查看现场建筑垃圾暂存点情况	依据现场符合程度，满分5分，每不符合一处扣1分，扣完为止
		2.6.4 消杀管理、公共卫生防控 (5 分)	5	①制定消杀方案、消杀计划，按要求定期实施消杀并记录，流行病或蚊蝇高发时期增加公共场所消杀频次②对药品的发放、使用、存放和回收实施有效管控③药品投放点警示标志清晰、有效④务区域内无明显有害生物活动现象⑤定期对垃圾收集点、娱乐区域、活动区域等部位实施消毒作业并记录	查阅消杀方案、药品管控记录、消毒作业记录等资料	有相关记录，依据符合程度，满分5分，每不符合一项扣1分，扣完为止；无相关记录，得0分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.6 环境管理 (65 分)	2.6.5 外墙清洗 (5 分)	5	外墙清洗委托有资质的专业公司进行,有服务合同或委托协议	查阅服务合同或委托协议	有相关文件,得3分; 无相关文件,得0分
				外墙(含幕墙)清洗后色泽整体一致,明亮、无污垢、无灰尘;清洗作业按 SB/T 10737 的要求执行,清洗过程中不应对环境造成二次污染	查阅清洗记录	有相关记录,依据符合程度,满分2分,每不符合一项扣1分,扣完为止; 无相关记录,得0分
		2.6.6 绿化养护 (10 分)	4	根据 CJJ/T 287 因地制宜制定物业管理项目的绿化养护标准,包括整形修剪、灌溉排水、施肥、有害生物防治、松土除草、改植与补种及绿地养护等的要求;建立绿植台账,定期更新	查阅资料,重点检查标准文件内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分4分,每不符合一项扣0.5分,扣完为止;无相关文件,得0分
			6	花草树木长势良好,修剪整齐美观,无病虫害,无斑秃、无折损、无枯枝死枝;无影响景观的杂物、垃圾等,无树挂等现象 公共区域装饰绿植花卉定期更换,布置不影响客户正常工作及安全;定期养护,长势良好,无灰尘,无枯黄 针对绿植不同的病虫害,实施不同的防治措施;喷洒药物提前通知客户,并放置警示牌	查看现场绿化情况	依据现场符合程度,满分6分,每不符合一处扣2分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.7 秩序维护 管理 (67 分)	2.7.1 出入管理 (10 分)	5	根据物业服务约定建立出入管理服务标准,包括人员进出、物品进出、车辆进出等的要求;对外来人员、车辆和物品进出进行管理、登记;疏导出入口车辆有序进出	查看现场主出入口人员在岗、职责履行、服务规范等情况	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			5	出入通道、交通标识明确,干净清晰、无破损,设置“限速”“禁鸣”“请勿跟车”等安全警示标识;值班室整洁,制度健全、物品摆放有序	查看现场出入口情况(进出口、机动车和非机动车、安全警示标志、交通标线等);查看值班室环境、上墙制度情况	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
		2.7.2 巡查管理 (12 分)	5	根据物业服务约定建立巡查标准,包括巡查路线、位置覆盖、巡查频次、收到指令后到场时间、异常情况处理闭环等的要求	查阅服务标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 5 分,每与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
			4	①根据巡查标准,定时对服务区域进行安全巡查②对停车场等重点部位及关键区域增加巡查频次③巡查中与监控中心实行联动,收到指令后及时到达现场④发现异常情况应立即查明并上报,并对紧急情况采取必要的处理措施	查看现场、询问	依据现场符合程度,满分 4 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			3	巡查记录规范整理、真实完整、保存完好	查阅巡查记录	有相关记录,依据符合程度,满分 3 分,每不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关记录,得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.7 秩序维护管理 (67 分)	2.7.3 监控管理 (15 分)	5	①监控室实行 24h 值班,通讯保持畅 ②值班、交接班记录清晰完整③定期对监控设备清洁,保持设备表面无积尘、无水渍、无污渍④定期校准监控录像设备时间 ⑤禁止无关人员进入,特殊情况进入、查询应审批并严格登记	查看现场监控室情况	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			——	监控设备设施运行正常,画面黑屏率不超过 10%	查看现场监控系统运行情况	安全监控屏幕黑屏超过 10%的,不予评价
			5	①值班人员按要求进行监控系统值班巡查、操作、记录②发现异常或收到报警信号后,应立即通知相关人员到现场处理,遇突发事件及时启动应急预案处置	查看现场值班情况,测试值班基本操作	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			5	录像资料保存完整,至少留存 30 日备查	查看现场保存录像的时间	符合要求的,得 5 分;不符合要求,得 0 分
		2.7.4 机动车管理 (13 分)	5	根据物业管理项目的物业服务约定及实际情况,建立停车管理标准,车辆行驶路线设置合理、规范,导向标志完整清晰;车库/停车位标示牌设置规范	查看现场交通标线、标志和行驶路线等	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.7 秩序维护 管理 (67 分)	2.7.4 机动车管理 (13 分)	5	机动车在规定停车区域有序停放,占道车辆及时疏导,保持道路畅通;地下车库通风、照明、排水、防汛沙袋、消防设施、进出道闸系统等正常使用	查看现场地下车库情况、规定停车区域	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			3	停车场对外经营的,在停车场入口显著位置设置公告牌,公示停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息	查看现场公示情况	有相关公示,依据符合程度,满分 3 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止;无相关公示,得 0 分
		2.7.5 非机动车管理 (17 分)	5	服务区域内规划非机动车停放场地,非机动车有序停放;对非机动车停放区域定期巡查并记录	查看现场非机动车辆停放情况	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			4	禁止非机动车上楼,占道车辆及时疏导,保持道路、消防通道畅通	查看现场情况	依据现场符合程度,满分 4 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			4	非机动车停放区域内配置消防器材如灭火器、消防钩(宜配置两个,钩柄长度 $\geq 2.5\text{m}$ 且具有一定耐火能力);定期对消防器材进行检查并记录	查看现场非机动车停放区	依据现场符合程度,满分 4 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			4	充电设施的明显位置设置公示牌,公示充电设备运营机构、运营时间、服务范围、服务项目、收费标准、求助电话、监督举报电话及当前充电设备可供使用情况等	查看现场公示情况	有相关公示,依据符合程度,满分 4 分,每与实际不符一处扣 1 分,扣完为止;无相关公示,得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.8 安全管理 (116 分)	2.8.1 风险管控、隐患排查治理 (20 分)	10	物业管理项目建立安全生产风险分级管控和事故隐患排查治理的制度标准,明确风险点排查、风险因素辨识、风险等级评价、风险管控措施的程序方法,事故隐患排查治理责任、周期、监控、治理措施和资金保障等的要求	查阅服务标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 10 分,每缺少或与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
			10	物业管理项目按照标准进行风险点排查、危险源辨识,风险评价分级、采取风险管控措施等,建立风险点统计表、风险等级判定表、风险分级管控清单;进行隐患排查、隐患治理,编制排查清单,制定排查计划,按周期排查、登记上报、分级治理	查阅相关实施记录	有相关记录,依据符合程度,满分 10 分,每缺少或与实际不符合一项扣 1 分,扣完为止;无相关记录,得 0 分
		2.8.2 消防安全防范管理 (70 分)	20	建立消防安全管理制度,落实消防安全责任制;包括消防安全责任制,消防安全教育培训制度,防火巡查、防火检查制度,安全疏散设施管理制度,消防控制室值班制度,消防设施、器材维护管理制度,火灾隐患整改制度,用火、用电安全管理制度,易燃易爆危险物品和场所防火防爆制度,专职、志愿消防队的组织管理制度,灭火和应急疏散预案演练制度,燃气、电气设备的检查、管理制度,消防器材使用操作、消防安全岗位操作规程,火灾火警应急处理操作规程,消防设施安全操作规程等	查阅管理标准,重点检查标准内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	件,依据符合程度,满分 20 分,每与实际不符合一项扣 2 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.8 安全管理 (116 分)	2.8.2 消防安全防范 管理 (70 分)	5	①消防控制室实行封闭管理②设置挡鼠板（高度 $\geq 50\text{cm}$ ）及防鼠装置③通风口设防小动物网（网眼大小 $< 10\text{mm}$ ）④配备消防器材，取用方便、摆放规范、标识清晰，定期巡检，配置温湿度计 ⑤严禁吸烟，严禁存放易燃易爆等危险物品	查看现场消防控制室情况	依据现场符合程度，满分 5 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
			10	消防控制室实行 24h 双人值班，值班期间每 2h 记录一次消防控制室内消防系统设备的运行情况，记录清晰、准确、完整	查看现场消防控制室值班情况，重点查看值班记录与上墙证件对应	依据现场符合程度，满分 10 分，每不符合一处扣 2 分，扣完为止
			5	消火栓、灭火器使用说明清晰规范，整洁有序；设置微型消防站，管理规范，标识清晰、摆放整齐、清洁到位，定期巡检，并做好记录	查看现场至少 2 处消火栓及微型消防站	依据现场符合程度，满分 5 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止
			——	灭火器检验合格、在有效期内	查看现场至少 2 处	灭火器不在有效期的（被抽中的任一具），不予评价
			10	消防疏散通道畅通、无杂物，应急照明功能正常，常闭式防火门保持常闭；禁止占用消防通道	查看现场至少 2 处以上消防通道	依据现场符合程度，满分 10 分，每不符合一处扣 2 分，扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.8 安全管理 (116 分)	2.8.2 消防安全防范 管理 (70 分)	10	定期开展消防宣传活动和消防培训	查阅员工消防培训相关记录和对业主及物业使用人的消防宣传记录，符合相关规定并真实、规范 注：①对新上岗和进入新岗位的职工进行上岗前消防安全培训；对在岗职工每年至少进行一次消防安全培训，具体要求见《社会消防安全教育培训规定》②高层公共建筑内的单位应当每半年至少对员工开展一次消防安全教育培训，具体要求见《高层民用建筑消防安全管理规定》	有相关记录，依据符合程度，满分 10 分，每缺少或与实际不符一处扣 2 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
			——	消防系统运行正常	现场测试消防系统，随机远程启动风机、远程启动消防泵，至少各 1 组；随机测试报警装置至少 1 处；随机测试末端试水 1 处（超高层至少 1 处）；随机测试试验消火栓 1 处（超高层至少 2 处）；随机测试至少 1 组报警阀组	消防系统运行不正常的，不予评价
			5	按要求进行防火巡查、防火检查，及时排查火灾隐患并记录	查阅防火巡查、防火检查记录	有相关记录，依据符合程度，满分 5 分，每与实际不符合一处扣 1 分，扣完为止；无相关记录，得 0 分
			5	火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置	查看现场至少 2 处设置情况	依据现场符合程度，满分 5 分，每不符合一处扣 1 分，扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.8 安全管理 (116 分)	2.8.3 应急管理 (26 分)	3	建立应急队伍,明确组织架构、组织形式、人员配置、分工职责等内容	查阅资料,重点检查标准文件内容完善适用,与服务约定、实际运行相符	有相关文件,依据符合程度,满分 3 分,每与实际不符一处扣 1 分,扣完为止;无相关文件,得 0 分
			3	根据可能发生的安全事故特点和危害,配备必要的应急救援器材、设备和物资,设立台账,并定期检查、维护和保养	查看现场应急物资情况	依据现场符合程度,满分 3 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			10	识别可能发生的突发事件并制定应急预案,类别符合管理需要;应急预案的分工和处理流程清晰,措施得当、有效	查阅应急预案,内容至少包含: ①自然灾害类如大(台)风、大(暴)雨、雪天等 ②设施设备故障类如突发停水(电)、电梯故障及困人、跑水(水浸)、燃气泄漏等 ③治安类如人员伤亡、高空抛(坠)物、盗抢、暴恐等 ④灭火和疏散 ⑤公共卫生事件如员工中暑、生病、伤亡等	有相关文件的,依据符合程度,满分 10 分,每缺失或与实际不符合一处扣 1 分,扣完为止;无相关文件的,得 0 分
			10	制定应急预案的培训计划并组织定期演练,明确不同类别应急预案的演练形式、范围、频次、内容,并做好演练记录,完整齐全	查阅资料,重点检查应急预案演练频次,每项预案演练每年至少 1 次(消防安全重点单位火灾应急预案每年至少 2 次),记录真实、规范	有相关记录,依据符合程度,满分 10 分,每与实际不符合一项扣 2 分,扣完为止;无相关记录,得 0 分

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
2. 服务过程 (700 分)	2.9 绿色运营管理 (35 分)	2.9.1 健康管理 (20 分)	5	对楼宇内公共区域空气质量监测,并采取相应措施确保室内空气质量无毒无害、无异味,符合 GB/T 18883 的要求	查看现场、问询	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			5	调节楼宇公共区域照明亮度和时间,避免过度照明;调整楼宇广告灯箱、楼宇亮化工程等的亮度和开启时间,减少光污染	查看现场、问询	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			5	采取降噪措施控制公共区域噪声,保持公共区域舒适安静,减少交通、施工、设备、人员活动噪声以及外部环境噪声等,无广告干扰	查看现场、问询	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
			5	利用宣传栏、电子显示屏、广播等渠道,开展吸烟危害、控烟政策及禁烟等相关内容的宣传;服务区域的显著位置,张贴“禁止吸烟”标识,清晰醒目;可设置室外吸烟区并配备灭火器材	查看现场、问询	依据现场符合程度,满分 5 分,每不符合一处扣 1 分,扣完为止
		2.9.2 节能降耗 (10 分)	10	建立能源监测统计标准,进行能耗统计并节能分析;制定科学节能管理方案,落实节能减排措施,如用电分区管理、采用节能照明装置、电梯节能管理、节能改造等	查阅能耗统计记录及节能措施实施情况	有相关记录,依据符合程度,满分 10 分,每不符合一项扣 2 分,扣完为止;无相关记录,得 0 分
		2.9.3 绿色环保 (5 分)	5	定期组织节能节水、减排降耗、垃圾分类和污染防治等宣传活动	查阅宣传活动记录	依据符合程度,满分 5 分,每不符合一项扣 1 分,扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
3. 服务结果 (200 分)	3.1 主观结果 (140 分)	3.1.1 客户满意度测评	30	每年至少开展一次客户满意度测评工作	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的客户满意度测评报告	有相关文件，依据频次： ≥ 4 次/年，得30分； ≥ 2 次/年，得20分； ≥ 1 次/年，得10分；未进行，得0分
			30	客户满意度测评以年度为周期，覆盖率（CCR）不低于50%	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的客户满意度测评报告	有相关文件，依据客户满意度测评覆盖率：CCR $\geq 90\%$ ，得30分； $90\% > \text{CCR} \geq 80\%$ ，得25分； $80\% > \text{CCR} \geq 70\%$ ，得20分； $70\% > \text{CCR} \geq 60\%$ ，得10分； $60\% > \text{CCR} \geq 50\%$ ，得5分；CCR $< 50\%$ ，得0分
			30	客户满意度测评，以年度周期的平均客户满意度（PCS）为评定值	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的客户满意度测评报告	有相关文件，依据客户满意度：PCS ≥ 95 ，得30分； $95 > \text{PCS} \geq 90$ ，得20分； $90 > \text{PCS} \geq 85$ ，得10分； $85 > \text{PCS} \geq 80$ ，得5分；PCS < 80 或无测评，得0分
			50	实施客户满意度测评，针对客户反馈的问题闭环处理，采取改进措施并落实有效	查阅至少2份客户满意度测评问题处理记录	依据符合程度，满分50分，每不符合一项扣10分，扣完为止

表A.1 写字楼物业服务质量评价指标及取值规则（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价方法	评分说明
3. 服务结果 (200 分)	3.2 客观结果 (60 分)	3.2.1 设施设备	20	统计物业管理项目的设备完好情况,即设施设备完好率(FAC)=完好设施设备总台数/设施设备总台数*100%	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的证明文件	有证明文件,依据符合程度, $FAC \geq 95\%$, 得 20 分; $95\% > FAC \geq 90\%$, 得 15 分; $90\% > FAC \geq 85\%$, 得 10 分; $85\% > FAC \geq 80\%$, 得 5 分; $FAC < 80\%$ 或无证明文件, 得 0 分
		3.2.2 需求响应	20	统计客户需求(包括报事报修、问题反馈、来电来访等)的响应情况。需求响应有效率(DRE)=按约定时间完成并获得客户认可的数量/收到客户需求的总数*100%	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的证明文件	有证明文件,依据符合程度, $DRE \geq 95\%$, 得 20 分; $95\% > DRE \geq 90\%$, 得 15 分; $90\% > DRE \geq 85\%$, 得 10 分; $85\% > DRE \geq 80\%$, 得 5 分; $DRE < 80\%$ 或无证明文件, 得 0 分
		3.2.3 服务收费	20	统计物业服务费收缴情况,物业费交费率(R)=物业费实际交纳金额/应交纳金额*100%	查阅由所在的物业服务企业或其他第三方机构出具的证明文件	有证明文件,依据符合程度, $R \geq 95\%$, 得 20 分; $95\% > R \geq 90\%$, 得 15 分; $90\% > R \geq 85\%$, 得 10 分; $85\% > R \geq 80\%$, 得 5 分; $R < 80\%$ 或无证明文件, 得 0 分

参 考 文 献

- [1] 物业承接查验办法（建房〔2010〕165号）
 - [2] 防雷减灾管理办法（中国气象局第44号）
 - [3] 特种设备安全监察条例（中华人民共和国公安部第373号）
 - [4] 社会消防安全教育培训规定（中华人民共和国公安部第109号）
 - [5] 高层民用建筑消防安全管理规定（中华人民共和国应急管理部令第5号）
 - [6] 住房和城乡建设部关于进一步加强城市房屋室内装饰装修安全管理的通知（建办〔2023〕29号）
 - [7] GB/T 20001.8 标准起草规则 第8部分：评价标准
 - [8] GB/T 36733 服务质量评价通则
 - [9] GB/Z 43427 优质服务 设计高品质的服务以实现极致顾客体验
-