团体标准

T/CPMI XXX—202X 0XX—202X

产业园区物业服务质量评价规范

Specification for evaluation of property service quality in Industrial parks

|  |
| --- |
|  |
| （征求意见稿） |

202X-XX-XX实施

|  |  |
| --- | --- |
| 中国物业管理协会 | 发布 |

202X-XX-XX发布

ICS 03.080.30

CCS A 16

|  |
| --- |
|       |

目 次

前 言 I

1 范围 2

2 规范性引用文件 2

3 术语和定义 2

4 评价原则 2

4.1 目的性原则 2

4.2 合规性原则 2

4.3 客观性原则 3

4.4 可操作性原则 3

4.5 全面性原则 3

5 评价依据 3

6 评价指标体系和取值规则 3

6.1 评价指标体系 3

6.2 取值规则 4

7 评价方法 4

8 评价程序 5

8.1 申请要求 5

8.2 评价准备 5

8.3 评价实施 5

8.4 评价结论 6

9 评价结果应用 7

附录A（规范性）产业园区物业服务质量评价表 8

参考文献 25

前 言

本文件依据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：

本文件主要起草人：

本文件主要审查人：

本文件为首次发布。

产业园区物业服务质量评价规范

1. 范围

本文件规定了产业园区物业服务质量评价的评价原则、评价依据、评价指标体系和取值规则、评价方法、评价程序、评价结果应用。

本文件适用于产业园区物业服务质量的评价。

1. 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 2894 安全标志及其使用导则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 16273 设备用图形符号

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

GB/T 36733 服务质量评价通则

GB/T 45698 物业服务客户满意度测评

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

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG T5002 电梯维护保养规则

T/CPMI 017 产业园区物业服务规范

1. 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。

* 1.

首次会议 Opening Meeting

指评价组在正式实施现场评价前与被评价方共同召开的会议，旨在明确评价安排、确认支持条件并沟通关键信息。

注：首次会议是产业园区物业服务质量评价启动阶段的关键程序。

* 1.

末次会议 Closing Meeting

指评价组在完成全部现场评价工作后与被评价方召开的会议，旨在通报评价结果并沟通后续改进要求。

注：末次会议是产业园区物业服务质量评价结束阶段的正式程序。

1. 评价原则
	1. 目的性原则

评价应围绕提升园区运营效能、满足入驻企业需求等核心目标展开，确保评价结果能有效指导服务优化和资源分配。

* 1. 合规性原则

评价应严格依据国家及地方相关法律法规、合同约定等强制性要求进行。

* 1. 客观性原则

评价应基于可量化、可验证的指标和统一标准，避免主观偏好，真实反映服务实际表现。

* 1. 可操作性原则

评价指标和方法应具体、清晰、易于理解和实施，确保在实际评价过程中能够有效采集数据、执行评估。

* 1. 全面性原则

评价体系应覆盖产业园区物业服务的关键维度和核心内容，尽可能反映服务质量的整体面貌和主要影响因素，避免重大遗漏。

1. [评价依据](#_Toc18807)

[产业园区物业服务质量的评价应包括下列依据：](#_Toc18807)

[——与物业管理行业相关的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准等；](#_Toc18807)

[——与产业园区物业服务相关的国家、地方法律法规及规章、指导文件等；](#_Toc18807)

[——与客户签订的物业服务合同或协议、服务承诺；](#_Toc18807)

[——T/CPMI 017《产业园区物业服务规范》；](#_Toc18807)

[——其他相关文件。](#_Toc18807)

1. [评价指标体系和取值规则](#_Toc18807)
	1. [评价指标体系](#_Toc18807)

[产业园区物业服务质量评价指标体系由服务保障、服务过程、服务结果三项一级指标构成，每个一级指标根据涉及的范围、客户需求、关键因素等内容确定下一级指标。其中，服务保障宜由5个二级指标和14个三级指标构成，服务过程宜由9个二级指标和45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。各级具体指标见表1。](#_Toc18807)

[表1 产业园区物业服务质量评价指标体系](#_Toc18807)

| **[一级指标](#_Toc18807)** | **[二级指标](#_Toc18807)** | **[三级指标](#_Toc18807)** |
| --- | --- | --- |
| [服务保障](#_Toc18807) | [服务组织](#_Toc18807) | [组织信用](#_Toc18807) |
| [机构设置及人员配置](#_Toc18807) |
| [管理制度或标准](#_Toc18807) |
| [文化建设](#_Toc18807) |
| [服务人员](#_Toc18807) | [人员资质](#_Toc18807) |
| [人员培训](#_Toc18807) |
| [服务技能与素质](#_Toc18807) |
| [服务设施与环境](#_Toc18807) | [服务场所标志与标识](#_Toc18807) |
| [服务设施设备](#_Toc18807) |
| [数字化管理系统](#_Toc18807) |
| [专业供应商](#_Toc18807) | [专业供应商选聘](#_Toc18807) |
| [专业供应商评价](#_Toc18807) |
| [服务档案](#_Toc18807) | [档案内容](#_Toc18807) |
| [档案管理](#_Toc18807) |
| [服务过程](#_Toc18807) | [合规管理](#_Toc18807) | [服务合同](#_Toc18807) |
| [服务需求](#_Toc18807) | [合同需求识别](#_Toc18807) |
| [期望需求识别](#_Toc18807) |
| [服务信息及沟通](#_Toc18807) | [信息公示管理](#_Toc18807) |
| [外联管理](#_Toc18807) |
| [客户服务](#_Toc18807) | [客户沟通](#_Toc18807) |
| [入驻迁出服务](#_Toc18807) |
| [接待管理](#_Toc18807) |
| [报事报修](#_Toc18807) |
| [装饰装修管理](#_Toc18807) |
| [商务文化活动](#_Toc18807) |
| [园区便民服务](#_Toc18807) |
| [房屋及设施设备管理](#_Toc18807) | [房屋管理](#_Toc18807) |
| [公共设施管理](#_Toc18807) |
| [供配电系统](#_Toc18807) |
| [电梯系统](#_Toc18807) |
| [给排水系统](#_Toc18807) |
| [空调通风系统](#_Toc18807) |
| [消防系统](#_Toc18807) |
| [秩序维护与安全管理](#_Toc18807) | [出入管理](#_Toc18807) |
| [巡查管理](#_Toc18807) |
| [监控管理](#_Toc18807) |
| [交通管理](#_Toc18807) |
| [消防安全管理](#_Toc18807) |
| [风险与应急管理](#_Toc18807) | [危险源辨识](#_Toc18807) |
| [应急队伍](#_Toc18807) |
| [应急物资](#_Toc18807) |
| [应急预案](#_Toc18807) |
| [应急演练](#_Toc18807) |
| [应急处置](#_Toc18807) |
| [环境管理](#_Toc18807) | [日常保洁](#_Toc18807) |
| [专项保洁](#_Toc18807) |
| [垃圾管理](#_Toc18807) |
| [消杀管理](#_Toc18807) |
| [绿化养护](#_Toc18807) |
| [绿色运营管理](#_Toc18807) | [能源监测](#_Toc18807) |
| [节能降耗](#_Toc18807) |
| [环保宣传](#_Toc18807) |
| [延伸服务](#_Toc18807) | [会务服务协同](#_Toc18807) |
| [短驳车服务协同](#_Toc18807) |
| [餐饮服务协同](#_Toc18807) |
| [其他客户特约服务](#_Toc18807) |
| [服务结果](#_Toc18807) | [主观结果](#_Toc18807) | [客户满意度](#_Toc18807) |
| [客观结果](#_Toc18807) | [设施设备完好性](#_Toc18807) |
| [需求响应有效性](#_Toc18807) |
| [服务收费经济性](#_Toc18807) |

* 1. [取值规则](#_Toc18807)

[评价指标体系设置满分1000分，一级指标权重分别为20%、60%、20%。各项指标按照内容和重要程度不同设置不同指标分值，指标体系的具体指标、分值及评价细则见附录A。一级指标分值分别为200分、600分、200分。另外：延伸服务额外设置加分总分10分。](#_Toc18807)

1. 评价方法

7.1 对服务资源和服务过程开展评价时，应使用下列方法：

1. 评价服务的策划、准备应使用文件查验与现场问询相结合的方式；
2. 评价服务的实施效果应使用现场查验服务实施过程和记录、现场问询、现场体验相结合的方式。

7.2 对服务结果开展评价时，应使用问卷调查、客户访谈或采信可靠数据的方式。

7.3 必要时可采用其他如数据分析、抽样测量、过程再现、试验测试或实施痕迹检查等。

7.4 采信的数据应是3个月内由具有资质的第三方客户满意度调查企业出具的数据。

1. 评价程序
	1. 申请要求

申请产业园区物业服务质量评价的物业管理项目应满足下列要求：

1. 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者准许使用的文件，并经建设行政主管部门备案，且投入使用满一年以上；
2. 建设、设计图纸及技术资料档案，完整合规；
3. 三年内无重大安全责任事故；
4. 实施专业、统一的物业服务，依法签订物业服务合同，物业管理业务范围应至少包含客户服务、房屋及设施设备管理、秩序维护管理、环境管理。
	1. 评价准备

8.2.1 组织准备

8.2.1.1 应根据评价目的和实际情况，确定评价对象的范围、评价周期和方式，成立评价工作组，并明确职责、分工及保密要求等。

8.2.1.2 评价工作组结构宜考虑行业主管部门、物业管理方以及物业管理行业专家；根据评价工作量和复杂程度确定工作组人员数量，人数不应少于3人。

8.2.2 评价人员准备

评价组成员应具备以下条件：

1. 坚持原则，实事求是，保守评价过程中涉及的商业秘密；
2. 具有中级技术职称或与中级技术职称相对应的职务，了解物业管理行业特点；
3. 经过相应的培训，熟知评价的有关要求，掌握并熟练运用评价方法；
4. 至少有1名具备从事物业服务工作的行业专业人员；
5. 与被评价单位无利害关系，实行回避制度。

8.2.3 评价技术准备

8.2.3.1 根据评价目的及评价实际情况，应确定评价工作的总体安排，形成评价方案。评价方案的内容包含：

1. 评价的时间周期；
2. 评价的业务内容；
3. 评价的服务区域；
4. 评价工作组信息；
5. 取样的比例；
6. 评价实施的计划安排；
7. 评价实施的程序细则；
8. 评价结果公布的范围。

8.2.3.2 针对评价工作组人员，宜开展评价培训，包括评价标准的理解、评价方法和应用、沟通和反馈技巧等，以及与开展评价相关的内容。

8.2.3.3 应配备开展评价必要的测量设备、工具、试验用品以及评价记录表等。

* 1. 评价实施

8.3.1 评价启动

8.3.1.1 应召开首次会议启动评价工作。首次会议由评价工作组组织召开，被评价对象负责人及评价涉及相关成员参加。

8.3.1.2 首次会议应包括下列内容：

1. 宣布评价方案，明确评价工作实施的安排，包括评价的目的、时间、范围、参与人员、计划安排等内容；
2. 沟通确认评价实施所需的资源支持内容；
3. 说明可能造成此次评价工作提前终止的情况；
4. 确认末次会议的时间、参会人员等信息；
5. 了解被评价对象的基本信息，包括物业服务企业基本情况、物业服务工作开展情况。

8.3.2 评价开展

8.3.2.1 评价工作组应按照评价实施方案的内容规定，到达评价对象工作地点开展评价。

8.3.2.2 应对服务提供人员或相关负责人进行问询，查看现场服务情况、工作记录或相关资料文件，确认与评价要求的符合性。

8.3.2.3 应对所提供的文件记录的真实性和有效性进行审查，包括被评价的对象根据评价要求提供的方案、标准、工作记录、证件等材料。

8.3.2.4 对不能直接通过问询、查看现场等进行评价的情况，应采取现场体验的方式进行评价。

8.3.2.5 应根据评价实施方案规定的取样比例发放调查问卷，在规定的时限内回收调查问卷。

8.3.2.6 应根据评价实施方案规定的取样比例与评价对象开展访谈沟通并做好访谈记录评价。

8.3.3 评价记录

8.3.3.1 整理评价获取的数据信息，应在评价记录表进行客观、真实地记录，并逐项进行打分，计算出最终分值。

8.3.3.2 同一评价内容抽样多个样本时，应取其平均值作为该项最终得分。

8.3.3.3 评价记录应由评价人员、被评价对象确认签字。

* 1. 评价结论

8.4.1 评价结果计算

8.4.1.1产业园区物业服务质量评价按照分项逐一进行评价。各分项下设评分项，评价时对各条逐一评分，各项累加计算得出分项得分。

8.4.1.2将评价中涉及的分项得分累加，得到评价总得分：

E$S=\sum\_{i=1}^{m}Qi$+F0………………………………()

式中：

ES——评价总得分；

m——涉及项数；

Qi——涉及项实际得分；

F0——服务过程中“延伸服务”服务指标项得分。

8.4.2 评价报告撰写

8.4.2.1 评价实施完成后，应对此次评价的过程、评价的结果以及评价后需要进行改进的事项进行总结概括，撰写评价报告，内容应包括：

1. 评价的依据；
2. 评价的时间、地点；
3. 评价人员；
4. 评价的范围和取样的比例；
5. 各指标评价的分值结果；
6. 发现的相关问题；
7. 改进的相关指导意见。

8.4.2.2 评价报告应有评价工作组签字。

8.4.3 评价结果反馈

应召开末次会议，末次会议内容应包括下列内容：

1. 宣布评价结论；
2. 阐述发现的相关问题及改进建议；
3. 对评价结果的相关异议进行沟通、复核。
4. 评价结果应用

评价结果应用于对产业园区的物业服务质量进行等级评定。根据产业园区物业服务质量评价所得总分，将产业园区物业服务质量划分为五个等级，等级划分如表2。

表2 产业园区物业服务质量等级划分表

|  |  |
| --- | --- |
| 评价总得分（ES) | 评定等级 |
| 950≤ES≤1000 | AAAAA级服务 |
| 900≤ES＜950 | AAAA级服务 |
| 800≤ES＜900 | AAA级服务 |
| 700≤ES＜800 | AA级服务 |
| ES＜700 | / |

# 附录A

（规范性）

产业园区物业服务质量评价表

产业园区物业服务质量评价指标及取值规则见表A.1。

* 1. 产业园区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** | **评价方式** | **打分说明** |
| 服务资源（200分） | 服务组织（40分） | 组织信用 | 10 | 在经营活动中无重大违法记录，无重大安全责任事故，未收到行政处罚、未列入失信名单 | 政府相关行政处罚公示信息查询 | 如有，得0分 |
| 机构设置及人员配置 | 10 | 根据物业服务范围，设置组织机构和相应部门，分工明确，职责清晰，且根据合同约定内容、客户需求，设置人员和岗位编制，岗位要求、职责清晰 | 查看相关文件 | 有组织架构及岗位职责文件，按符合程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件得0分 |
| 管理制度或标准 | 12 | 根据合同约定及客户需求，建立项目运行必要的管理制度或标准，如客户管理制度、财务管理制度、人员管理制度、服务质量管理制度等，或建立管理标准、作业标准、服务质量标准、岗位标准等 | 查阅文件，重点检查制度文件内容与实际运行是否相符 | 有相关文件，依据符合要求的程度得0～12分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止；无相关文件，得0分 |
| 文化建设 | 8 | 物业管理项目现场能体现企业文化、精神、价值观，同时通过各种方式和途径增强员工认同感、归属感，提升企业核心竞争力，开展企业文化建设 | 查看相关文件 | 有相关文件，得8分；无相关文件，得0分 |
| 服务人员（40分） | 人员资质 | 10 | ①管理人员应具备与岗位要求匹配的专业能力，需具备从业资格相应证书或职称，如消防、工程、管理、经济类等职称或国家认可的职业技能等级证书；②技术操作岗位，如水电等特种作业人员应持有专业部门颁发的合规有效证书，在岗人与证书持有人一致：a.特种设备安全管理A证：至少1证；b.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；c.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）；d.制冷与空调设备运行操作作业、锅炉作业G证等 | 查阅证书，并核验证书是否在有效期内 | 依据符合要求的程度得0～10分，每少一证扣1分，扣完为止 |

| 表A.1产业园区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** | **评价方式** | **打分说明** |
| 服务资源（200分 | 服务人员（40分） | 人员培训 | 10 | 根据服务内容，制定各专业人员培训计划并实施，内容包括但不限于服务标准、服务技能、安全、企业文化等培训实施记录完整，且具有持续性培训全面实施 | 查阅培训计划和相关实施记录，重点检查文件内容是否完善、适用，记录是否与文件规定一致并真实 | 有培训计划和记录，依据符合要求的程度，得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无培训计划或记录的，得0分 |
| 服务技能与素质 | 20 | ①服务人员经过专业技能培训，熟知相关工作制度、服务标准、专业技能，能履行岗位职责涉外服务的岗位应具备相应的外语能力 | 对现场服务人员进行随机抽查，查看现场员工仪容仪表、精神面貌、服务礼仪等情况 | 依据符合要求的程度，得0～20分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止 |
| ②着装统一，佩戴统一服务标识，仪容仪表与行为规范，具备良好的服务精神、服务态度和服务礼仪着装统一，佩戴统一服务标识，仪容仪表与行为规范，具备良好的服务精神、服务态度和服务礼仪 |
| 服务设施与环境（40） | 服务场所标志与标识 | 10 | ①提供固定的办公场所，配置满足要求的办公设备，舒适、干净、整洁的服务环境，明确接待时间； | 现场查看物业服务办公区域环境情况，现场查看物业管理区域标识设置情况 | 依据符合要求的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |
| ②应根据园区运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识，保持标识清楚完好，且标识设置符合相关国家、行业、地方标准，位置醒目、高度适宜，包括但不限于：提示标志、禁止标志、警告标志；消防安全标识；道路等引导标识；公共信息标识；设施设备标识等 |
| 服务设施设备 | 20 | 配置满足服务需求的设施设备（如办公、安全、保洁、绿化、维修等），并保持工具物料管理规范、摆放整齐有序 | 查看设备配置情况 | 依据符合要求的程度得0～20分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止 |
| 数字化管理系统 | 10 | 提供方便客户和管理的数字化系统，包括访客系统、收费系统、能源管理、智能安防等 | 查看数字化系统的配置及应用情况 | 依据所导入应用系统的覆盖内容情况，每具备一项系统得2分，最高得10分 |
| 专业供应商（40分） | 专业供应商选聘 | 25 | 物业服务企业应建立供方管理制度，包括供应商准入标准、合同管理、信息管理、绩效管理、质量管理、交货物流、风险管理、沟通交流、评价改进等内容 | 查看相关文件 | 依据符合要求的程度得0～25分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止 |
| 专业供应商评价 | 15 | 物业管理项目应根据供方管理制度，定期对供方服务的及时性、有效性、经济性等进行客观、量化评价 | 查看所有供应商合同（协议）的类别和内容，重点查看每类的评价记录 | 有相关评价记录的，得0～15分；无相关评价记录的，得0分 |
| 服务资源（200分 | 服务档案（40分） | 档案内容 | 20 | 物业管理项目应核查、保存好承接查验时建设单位移交的资料、技术类档案和管理类档案，包括：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； | 查阅文件 | 依据符合要求的程度得0～20分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止 |
| 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、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物业使用、维护和管理的相关技术资料（如产权资料、客户资料、保修资料等）； |
| ⑥服务人员档案； |
| ⑦管理和服务过程形成的文件记录 |
| 档案管理 | 20 | ①档案应规范管理、资料齐全、分类成册、查阅方便，应加强收集、检索、查阅、使用、销毁和保密等档案管理； | 查阅文件 | 依据符合要求的程度得0～20分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止 |
| ②技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅，管理类档案应确保内容完整、准确； |
| ③应划定专门的区域用于档案保存档案储存环境应保持干燥、通风、清洁，并确保储存地点符合防火、防盗、防光、防潮、防虫、防尘等要求； |
| ④应建立电子档案，并定期备份 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分）） | 服务合同（10分） | 合规管理 | 10 | 物业服务企业签订（前期）物业服务合同，明确权利义务关系合同确保在有效期内，无违法、违规条款 | 查阅合同（原件或复印件），重点验证合同的有效期、真实性，验证建筑面积、服务内容是否符合参评规定 | 不能提供合同或不在有效期内且不符合自动延期的，建筑面积、服务内容不符合参评规定的，终止评价。 |
| 服务需求（8分） | 合同需求识别 | 3 | 基于物业服务合同约定内容，对其中的客户需求进行完整识别和分析，整理形成合同需求清单 | 查阅文件 | 没有合同需求清单得0分 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 服务信息及沟通（10分） | 期望需求识别 | 5 | 结合客户拜访、沟通及管理过程中的合理推定，分析园区不同的客户类型的需求内容，针对每一类型客户需求形成相应的清单 | 查阅文件 | 没有响应需求识别清单得0分 |
| 信息公示管理 | 5 | 物业服务企业应在物业管理项目物业服务区域显著位置，设置固定的公告栏，通知、公告张贴规范，无乱张贴现象信息公示如实、及时并更新信息包括： | 查看现场公示情况，重点查看物业服务中心、电梯厅及电梯轿厢、宣传栏等位置有无乱贴现象，通知、公告张贴是否规范 | 已公示的，依据符合要求的程度得0～5分，每缺少一项公示内容或不符合扣1分，扣完为止；无公示的，得0分 |
| ①物业服务企业营业执照、信用等级、项目负责人基本情况、联系方式以及服务投诉电话； |
| ②物业管理项目服务人员配置情况及各岗位责任人、工作职责、工作范围等基本信息； |
| ③服务事项、服务标准、收费项目、收费标准和方式等； |
| ④受委托管理的专项维修资金使用情况和业主共有部分的经营、收益情况（其中公共收益情况按季度公示，时间不少于一个月）； |
| ⑤电梯、消防、监控、人防等具有专业技术要求的设施设备的日常维护巡查记录，维修保养单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等； |
| ⑥其他按照法律、法规规定的应当公示的信息 |
| 外联管理 | 5 | 应与所辖政府部门、公共服务机构、行业协会、新闻媒体等建立联络关系并定期维护 | 查看文件 | 有定期维护记录得0～5分，没有记录得0分 |
| 客户服务（98分） | 客户沟通 | 20 | ①建立客户沟通计划，通过适当方式与客户沟通，如上门走访、前台接待、电话拜访、网络 APP、联席会议、座谈会等方式； | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与实际运行是否相符；检查会议频次是否符合相关规定，记录真实、规范（时间、地点、内容、参加人签到情况等要素，齐全），抽查至少2份客户拜访记录 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～20分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②对客沟通内容包括了解客户需求、处理问题、告知物业服务的工作情况等，进行准确的信息传递，对客户需求及时分析处理并反馈结果 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 客户服务（98分） | 入驻迁出服务 | 10 | 客户入驻和迁出时，服务人员应按规定的程序、要求及时受理，确保手续完备，并及时登记、归档，并告知客户入住或迁出的管理要求，必要时安排服务人员现场管理和协助 | 查验资料，重点检查记录内容是否完整，与实际运行是否相符 | 依据符合要求的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 接待管理 | 20 | ①设立产业园区客户服务中心，接待客户来访、咨询、报事、求助、投诉等，并通过服务前台、电话、智慧APP\小程序、微信、邮件等多种途径开展工作； | 现场查证+资料查验 | 依据符合要求的程度得0～20分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②服务工作时间应有接待人员，其余时间应设值班人员，并公布24h服务电话； |
| ③接到投诉，在承诺时间内明确投诉情况及原因，形成解决方案并回复客户，反馈投诉处理进程或结果，并建立客户投诉档案，内容清晰完整 |
| 报事报修 | 20 | 应建立报事报修响应反馈制度，并定期将报事报修记录进行归档，内容清晰完整 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与实际运行是否相符，报修记录是否完整 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～20分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 装饰装修管理 | 8 | ①应制定装饰装修管理制度，装饰装修管理资料应分户存档 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与实际运行是否相符，实际记录是否完整 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～8分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②装饰装修应通过规定程序进行申请及审批，通过后办理施工许可手续，签订装饰装修管理安全协议、施工须知等，客服人员做好相关记录并告知相邻客户 |
| ③施工前对施工方做好安全交底和安全培训，现场应张贴消防及安全防护要求、施工许可等；每日进行装修现场巡查，及时劝阻和制止违规行为；动用明火等特殊作业手续齐全、操作合规 |
| 商务文化活动 | 10 | ①宜根据产业园区管理方、客户需求，组织开展产业园区商务活动，包括但不限于：建立企业家俱乐部；举办产业园区峰会；举办贸易、商业促销等宣传活动；举办技术、管理等方面的学术交流、培训活动等 | 查验活动开展记录 | 每开展1次加1分，最高10分 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 客户服务（98分） | ②宜根据产业园区管理方和客户需求，组织开展产业园区文化活动，包括但不限于：举办传统节日民俗节庆活动；举办艺术类文化活动；举办休闲娱乐活动活动规模及频次符合服务约定，有活动记录 | 重点查看活动规模及频次是否符合服务约定，活动记录是否齐全、规范 | 有相关文件记录的，依据符合要求的程度、活动频次：≥6次/年，得10分；≥4次/年，得8分；≥2次/年，得6分；无相关文件，得0分 |
| 园区便民服务 | 10 | 根据园区特点、客户构成等制定便民服务措施，包括但不限于：园区接驳车辆、雨伞借用、推车借用等便民配置 | 查看现场提供的便民（无偿）服务情况 | 依据现场便民服务的种类及实际情况，每一项得2分，最高得10分 |
| 房屋及设施设备管理（186分） | 房屋管理（20分） | 房屋本体管理 | 20 | ①建立房屋建筑及附属设施台账，内容包含但不限于：类型、名称、面积（或数量）、层高及材料、竣工时间、附属设施设置及检测报告、技术图纸文件、使用保修文件等，定期核对，更新台账 | 查验资料，重点查验记录的完整性，与实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～20分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②应定期巡查，及时维护保养，发现房屋安全隐患，应书面报告相关方，并配合处置 |
| ③无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途的情况 |
| ④出现破损或安全隐患时，及时联系相关单位处理，同时做好必要的防护措施 |
| 公共设施管理（25分） | 设备机房管理 | 15 | ①设备机房门口应有机房类别及安全标识 | 现场查证+查验资料，重点查验标识、记录、设施的完整及完好性 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～15分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②设备机房门窗、锁具应完好，环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度应符合设备运行要求 |
| ③设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、挡鼠板等设施 |
| ④安全防护用具配置应齐全，检验合格 |
| ⑤应急设施设备用品应齐全、完好，可随时启用 |
| 公共照明管理 | 10 | ①公共照明应定时开启、按季调整 | 现场查证+查验资料，重点查验标识、记录、设施的完整及完好性 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②应定期巡查公共照明设施，保持齐全、完好 |
| ③应定期对应急照明蓄电池充放电试验，保持其正常工作 |
| ④应定期巡检维护光彩设施，并根据季节调整启停时间 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 房屋及设施设备管理（186分） | 供配电系统（40分） | 巡检及保养管理 | 10 | 应按GB 13869和GB 29480的规定进行高低压供配电设备定期巡检、保养、检修，供配电系统预防性试验应按DL/T 596 的规定执行 | 查验资料，重点检查记录是否缺项、内容是否完善和适用、符合相关规定，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 定期检验管理 | 5 | 应按DL/T 1476的规定对电力安全工、器具进行定期检验 | 查阅电气安全用具的检测报告，检查是否在有效期内，并查看现场电气安全用具的存放、卫生、标识张贴、完好状态等管理情况 | 依据符合要求程度得0～5分，每不符合一项，扣1分，扣完为止；无相关检测的，得0分 |
| 柴油发电机应急电源管理 | 5 | ①应定期对柴油发电机进行空载、负载试机运行 | 查验资料，重点检查记录是否完善适用，与实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②应定期对应急电源（EPS）、不间断电源（UPS）进行维护保养，并应定期进行充放电测试、电源切换测试接线端子应紧固、风扇及滤网应完好 |
| 供配电系统 | 安全防范系统管理 | 10 | ①应定期对视频监控系统、出入口控制系统、电子巡查系统、入侵报警系统等安全防范系统各组成设施设备、部件和线路进行巡检； | 现场抽查+查验资料，重点检查巡检记录、维保记录是否完整，与实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②应定期检查、维护安防网络系统软硬件 |
| ③应定期对系统供配电及防雷接地进行维护保养 |
| 停车系统管理 | 5 | ①服务器、收费终端、图像识别等设施设备应运行正常 | 现场查证+记录查验 | 有相关文件的，依据符合要求的程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②摄像机、道闸应安装牢固、运行正常 |
| ③计费显示器显示应清晰，运行应正常 |
| ④停车系统应定期检查、检修保养，保持运行正常 |
| 防雷系统管理 | 5 | ①应选择具有资质的专业检测机构定期对防雷设施进行检测 | 现场查证+记录查验 | 有相关文件的，依据符合程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②应定期巡查维护，保持机电设备、管道、构架等金属物接地良好，包括但不限于： |
| a）避雷带、避雷针、避雷网等装置； |
| b）重要机房的设备防静电地板的接地； |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 房屋及设施设备管理（186分） | c）各楼层的钢窗、钢结构； |
| ③变配电室内设备的接地带、各重要机房内的配电柜及设备接地设施 |
| 电梯系统（36分） | 垂直电梯系统管理 | 3 | 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、突发事件处理等的要求 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合程度得0～3分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 2 | 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 | 查验电梯维护保养合同，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，终止评价 |
| 3 | 制定电梯维修保养计划，组织实施并记录，电梯应至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查；电梯维保应符合TSG T5002、《特种设备安全监察条例》的要求 | 查验周期内的电梯维护保养记录（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，终止评价 |
| 3 | 电梯使用前或投入使用后30日内，应向特种设备安全监管部门申请办理使用登记，取得使用登记证；此后定期年检，并张贴新的《安全检验合格证》 | 查阅电梯定期检验报告是否在有效期且检验结论为“合格”或者 “复检合格” | 无电梯定期检验报告或检验报告不在有效期的，得0分 |
| 电梯系统（36分） | 3 | 根据《特种设备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，进行电梯运行巡查并记录，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 | 查验资料，重点检查巡查记录是否与标准文件规定一致且真实、规范 | 有相关文件记录的，依据符合程度得0～3分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件记录的，得0分 |
| 2 | 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；电梯启动、运行平稳、无异响，开关门正常；平层、防夹功能正常；轿厢内照明和通风运行正常；底槽干净整洁，无砂石、无锈蚀；呼叫面板及五方通话功能正常，无损坏、缺失 | 查看现场（抽查2部以上电梯）、问询等综合判断 | 依据现场符合程度得0～2分，每发现一处不符合一处扣1分，扣完为止 |
| 注：现场测试五方对讲、查看轿厢、机房等 |
| 自动扶梯、自动人行道管理 | 2 | 建立自动扶梯、自动人行道的运行管理标准，包括运行管理职责、巡视巡查、维护保养、安全管理、突发事件处理等的要求 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合程度得0～X分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 房屋及设施设备管理（186分） | 2 | 应委托有资质的维修保养单位签订维保合同，定期对自动扶梯、自动人行道进行维保 | 查验自动扶梯、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，终止评价 |
| 2 | 制定自动扶梯、自动人行道维修保养计划，组织实施并记录，应当至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查；维保应符合TSG T5002、《特种设备安全监察条例》的要求 | 查验周期内的维护保养记录（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，终止评价 |
| 2 | 自动扶梯、自动人行道使用前或投入使用后30日内，应向特种设备安全监管部门申请办理使用登记，取得使用登记证；此后定期年检，并张贴新的《安全检验合格证》 | 查阅自动扶梯定期检验报告是否在有效期且检验结论为“合格”或者 “复检合格” | 无定期检验报告或检验报告不在有效期的，终止评价 |
| 2 | 根据《特种设备特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》规定，进行自动扶梯、自动人行道运行巡查并记录，包括《安全风险管控清单》《每日安全检查记录》《每周安全排查治理报告》《每月安全调度会议纪要》等 | 查验资料，重点检查巡查记录是否与标准文件规定一致且真实、规范 | 有相关文件记录的，依据符合程度得0～3分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止；无相关文件记录的，得0分 |
| 2 | 自动扶梯、自动人行道醒目位置，张贴特种设备使用标志、安全警示标志、乘客注意事项；自动扶梯起动、运行平稳、无异响；紧急制动按钮功能正常，无损坏、无缺失 | 现场查证+现场试机 | 依据现场符合的程度得0～2分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |
| 电梯系统 | 机械停车系统管理 | 2 | 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、节能管理、突发事件处理等的要求 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合要求程度得0～X分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 2 | 机械停车系统应向特种设备检验机构申请定期检验 | 查验资料 | 无定期检验报告或检验报告不在有效期的，终止评价 |
| 2 | 应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、至少每年一次全面检查，做好记录 | 查验资料 | 有相关文件记录的，依据符合要求的程度，得0～2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止；无相关文件记录的，得0分 |
| 2 | 在现场设立并公示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 | 有相关公示的，依据符合要求的程度得0～2分；没有公示的，得0分 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 房屋及设施设备管理（186分） | 给排水系统（20分） | 巡检及保养管理 | 10 | ①应定期巡查水泵、阀门、仪表等，无明显异味和噪声，保持给水排水管道通畅、阀门完好、仪表显示准确，水压稳定，满足正常使用； | 现场查看+查验运行记录 | 有相关文件记录的，依据符合要求的程度，得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件记录的，得0分 |
| ②应定期除锈刷新水泵、管道，润滑轴承，管道应无明显锈蚀、滴漏，排水、排污管道应通畅，无堵塞外溢现象； |
| ③水箱、蓄水池检查口盖板应保持完好并加锁，溢流管口、通气⑤口应安装防护罩、防护网，并应保持完好； |
| ④应定期清理集水坑、隔油池、化粪池等 |
| 二次供水管理 | 10 | ①二次供水卫生应符合GB 17051要求，供水管理和清洗消毒人员应取得相关健康证明 | 现场查看+查验记录及报告 | 无水质检测报告或报告不在有效期的，得0分。 |
| ②二次供水水箱、蓄水池应定期清洗消毒，并应取得水质检验报告，水质检验每年不应少于2次 |
| 空调通风系统（25分） | 巡检及保养管理 | 5 | 应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、突发事件处理等的要求 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据完整程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 空调通风系统 | 巡检及保养管理 | 10 | ①空调机房保持锁闭，钥匙专人管理；设置挡鼠板(≥50cm)及防鼠装置；通风口设防小动物网(网眼＜10mm)；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； | 查看现场+查验检测报告 | 依据现场符合程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②严禁吸烟，严禁存放易燃易爆等危险物品； |
| ③空调设施设备应运行正常，仪表完好有效；空调主机有专人值守，定时巡查主机运行情况，记录运行参数并存档 |
| ④定期检查空调系统管道、风道、阀件及仪表、水泵、电机、冷却塔、膨胀水箱等设备，定期检测冷却塔、盘管风机及出风设备的运行噪音、气流速度； |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 房屋及设施设备管理（186分） | ⑤根据WS 394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‌； |
| ⑥空调系统通风设施设备的运行管理应符合GB 50365的规定，滤网定期清洗、消毒，符合WS/T 396的规定 |
|  | 热源系统管理 | 10 | ①应建立热源系统管理标准，包括管理职责、运行值班、巡视巡查、维护保养、突发事件处理等的要求 | 查验资料，重点检查制度标准文件、运行记录内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分； |
|  |  | ②锅炉设备属于特种设备，应定期进行检验查阅锅炉定期检验报告是否在有效期且检验结论为“合格”或者“复检合格” | 锅炉检验报告不在有效期的，终止评价 |
| 消防系统（20分） | 维保外包管理 | 5 | 聘请具有资质的维保单位按合同约定的内容、技术标准、频次进行维护保养，消防系统的设施设备的检测、维保、巡查应按照GB 25201的规定执行 | 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 | 资质不符或合同期限超期，终止评价 |
| 维护保养管理 | 5 | 每月物业公司应收集 1 份盖章的维保记录，系统各前端报警设备每年检测覆盖 1 次 | 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，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关记录，得0分 |
| 消防系统 | 巡检 | 5 | 制定巡检计划并实施，确保消防系统运行正常：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 | 现场检验设施设备运行状态，测试使用功能 | 依据现场符合程度打分，满分10分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 房屋及设施设备管理（186分） | 消防泵房管理 | 5 | 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 | 依据现场符合程度打分，满分10分，每发现一处不符合扣3分，扣完为止 |
| 秩序维护与安全管理（75分） | 出入管理 | 20 | ①应根据产业园区实际情况、客户需求、管控目标的防控等级等因素，对产业园区主出入口或部分重点区域出入口实行固定值守岗管理服务 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～20分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②按照管理要求，应控制管控区域人员、物品、车辆等的出入，引导车辆有序出入，规范停放 |
| ③发现有危险化学品、危险废弃物出入时，应核查申报、审批资料后放行 |
| 巡查管理 | 10 | ①根据产业园区实际情况、客户需求、管控目标的防控等级等因素，应设立安全巡逻岗，对产业园区实施安全巡查管理服务； | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②根据不同场地、部位安全巡查目标、防护等级要求，应制定巡查线路、巡查频次、巡查方式； |
| ③巡查过程中发现异常声响、气味等安全隐患，应采取有效措施进行劝导、制止、整改，并将相关情况及时上报 |
| 监控管理 | 20 | ①监控室实行24小时值班，禁止无关人员进入，特殊情况进入或查询，应获得批准并严格登记应持有与业主相关政府部门、重要单位的详细地址、联系电话； | 现场查证+查验资料，重点检查记录是否完整，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～20分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②值班人员按要求进行值班巡查，发现异常及时报警联系现场处理，遇突发事件及时应急处置； |
| ③监控设备设施运行正常，按要求定期进行维保监控影像资料、报警记录等至少留存30日备查 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 秩序维护与安全管理（75分） | 交通管理 | 10 | ①应合理规划园区人流、车流路线，做好相关提示、标识、引导，根据车流量情况，适当调配人员或增设导向牌、路障等设施，引导车辆到划定区域有序停放； | 现场查证+资料查验 | 有相关记录文件的，依据符合的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| ②应合理规划超高、超重、超宽、超长车辆进入园区的路线和停放点，并在园区主要出入口及路段设立导向标识； |
| ③应定期进行停车场巡查，重点巡查停车场设施设备安全、通道通行安全、人员、物品安全等； |
| ④应定期巡查机动车、电动自行车停放场所充电设施、消防设施巡查电动自行车宜分组停放，并保持安全距离； |
| ⑤结合园区需求，宜引入接驳车、内部交通巴士等方式提供公共交通服务 |
| 消防安全管理 | 5 | 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 | 有相关记录文件的，依据符合的程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 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 | 有相关记录文件的，依据符合的程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，终止评价 |
| 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 | 每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |
| 风险与应急管理（35分） | 风险识别 | 5 | 定期开展危险源辨识与风险评估、应急资源调查 | 查验危险源辨识表，重大/重要风险评估表，资源调查结果等资料 | 有相关记录文件的，依据符合的程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 应急队伍 | 5 | 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 | 查验资料 | 有相关记录文件的，依据符合的程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 风险与应急管理（35分） | 应急物资 | 5 | 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. | 每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |
| 应急预案 | 5 | 在事故风险分析和应急资源调查基础上，编制应急预案，包括自然灾害类（如地震、暴雨、台风、雷电、高温等）、意外事故类（如电梯故障困人、大面积停电/停水等）、公共卫生事件（如传染病疫情、食物中毒等）、安全事件类（如火警火灾、群体性冲突、恐怖暴力事件、中暑等） | 查验资料，重点检查标准文件内容是否完善适用，与实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～5分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 应急演练 | 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，记录完整齐全 | 查验资料，重点查验电梯故障及困人演练（每年至少2次）、灭火和疏散预案演练（每年至少1次），记录是否真实、规范 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～10分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 应急处置 | 5 | 突发事故处理结束，对突发事件及处置情况进行记录和总结评估 | 查阅突发事件及处置、总结评估记录，重点检查记录是否完整 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～5分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 环境管理（130分） | 日常保洁 | 30 | 按物业服务合同约定，建立保洁卫生标准，对公共部位（包括但不限于大厅、展厅、道路、电梯、电梯厅、走廊、卫生间、天台、车库等）进行清洁，清洁服务记录完整，保存完好 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～30分，每发现一处不符合扣3分，扣完为止；无相关文件的，得0分 |
| 专项保洁 | 30 | 制定有专项清洁计划，对特定大理石地面、木地板、地毯、金属、高位玻璃等进行定期清洁 | 查验资料，重点检查制度标准文件内容是否完善适用，与服务约定、实际运行是否相符 | 有相关文件的，依据符合的程度得0～30分；每发现一处不符合扣3分，扣完为止无相关文件的，得0分 |
| 对外委托相应资质的服务机构的，做好监督工作；作业前提前向客户提醒公示，不影响客户正常工作专项清洁服务记录完整，保存完好 |
| 垃圾管理 | 30 | ①应按照垃圾分类的要求，进行分类投放、分类收集、分类运输、分类处置； | 查看现场+查验文件记录 | 依据现场符合要求的程度得0～30分，每发现一处不符合扣3分，扣完为止 |
| ②设置垃圾集中收集点和定时投放点，配备垃圾分类容器，张贴分类标识和分类投放指引，并定期清洁消杀； |
| ③应监督餐饮、超市等商业的卫生，及时清运各类垃圾； |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 环境管理（130分） | ④垃圾收集清运、收集地点清洁等有完整记录； |
| ⑤建筑垃圾应装袋处理，应在指定地点分类集中堆放，及时外运，且临时堆放场所应设置防泄漏、防飞扬等设施 |
| 消杀管理 | 10 | ①制定有害生物防治计划，定期进行专项消杀工作，做好用药及工具安全管理； | 查看现场及文件记录 | 依据现场符合要求的程度得0～10分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |
| ②作业前，应提前通知客户做好防范，在作业现场应设置警示标识； |
| ③做好消杀药品、工具安全管理，出入库、使用记录完整，保存完好 |
| 绿化养护 | 30 | ①应制定绿化养护管理方案，建立绿植养护台账，定期更新 | 查看现场 | 依据现场符合要求的程度得0～30分，每发现一处不符合扣3分，扣完为止 |
| ②绿地应无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木应无悬挂物及晾晒物，设置爱护绿化提示牌、树木铭牌 |
| ③根据天气、土壤和植物生长情况，按制度标准要求落实执行绿化养护工作，合理灌溉、按时修剪、清除杂草、病虫害防治、移栽补种、施肥松土等 |
| ④室内绿植花卉装饰，生长良好，定期更换；布置合理，不影响正常工作及安全 |
| 绿色节能管理（48分） | 能源监测 | 20 | 合理配备能源计量器具，定期检定能源计量器具（水、电、燃气等），符合现行国家标准GB17167的规定；建立能源监测，进行能耗统计汇总并进行分析 | 查看现场 | 有相关文件记录的，依据符合程度得0～20分，每发现一处不符合扣2分，扣完为止；无相关文件记录的，得0分 |
| 节能降耗 | 20 | 制定科学节能管理方案，落实节能减排措施，包括用电分区管理、采用节能照明装置、电梯智能管理、节能改造等 | 查看现场实施情况 | 依据现场措施实施情况，每一项得5分，最高20分 |
| 环保宣传 | 8 | 定期组织进行节能节水、减排降耗、垃圾分类和污染防治等的宣传活动 | 查验资料 | 有相关文件，依据完整程度得0～8分；无相关文件的，0分 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 延伸服务（加分项10分） | 会务服务 | 3 | ①根据客户需求，提供多样、细致、专业的会议服务 | 查验文件、现场体验 | 依据会务服务提供情况，依据符合程度得0～3分 |
| ②制定不同等级的会议服务方案及相关应急预案，确保客户的会议体验 |
| ③对会议信息进行保密，并保证会议服务过程中参会人员的人身财产安全 |
| 短驳车服务 | 1 | ①产业园区管理方、客户需求及产业园区实际情况，制定短驳车服务方案，并落实执行 | 查验文件、现场体验 | 依据短驳车服务提供情况，依据符合程度得0～2分 |
| ②应掌握车辆使用说明书、车辆车况，定期检验检测车辆，取得检验合格证 |
| ③每日运行前，应对车辆进行安全技术性能检查，保持车辆内外干净卫生及消毒杀菌 |
| 餐饮服务 | 2 | ①餐饮服务应建立并执行食品从业人员健康管理制度 | 查验文件、现场体验 | 依据餐饮服务提供情况，依据符合程度得0～2分 |
| ②餐饮服务的设施设备配置、原料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验应符合GB/T 27306的相关规定餐饮服务的餐厅、厨房的卫生管理应符合GB 37487和GB 37488的相关规定 |
| 仓储配送服务 | 1 | ①根据不同类型仓库设施配置情况，宜为客户提供储存、货物转换、运输衔接等服务 | 查验文件、现场查看 | 依据仓储配送服务提供情况，依据符合程度得0～1分 |
| ②低温仓储的入库作业、储存作业、出库作业、环境控制、安全控制及信息处理等应符合GB/T 31078的有关规定危险化学品的贮存应符合GB 15603和GB 18265的有关规定 |
| ③仓储服务人员应符合GB/T 21070的有关规定仓储服务质量应符合GB/T 21071的有关规定 |
| 服务过程（600分，不含延伸服务10分） | 延伸服务（加分项10分） | 资产租赁服务 | 2 | ①应结合产业园区实际情况，制定资产租赁服务方案，宜根据客户需求，做好租赁信息发布、洽谈、手续办理、费用结算以及租赁资产交接和回收等服务工作 | 查看资料 | 依据资产租赁服务提供情况，依据符合程度得0～2分 |
| ②应建立租赁资产管理档案，应采取有效措施保护客户信息安全 |
| 其他特约服务 | 1 | ①根据客户需求，提供多样、细致、专业的特约服务 | 查看资料 | 依据服务提供情况，依据符合程度得0～2分 |
| ②制定服务方案及相关应急预案，确保客户体验 |
| ③对涉及客户隐私或商业机密的信息进行保密，制定保密管理规定 |
| 服务结果(200分） | 主观结果（100分） | 客户满意度 | 50 | 按计划定期征询客户对物业服务的意见，进行客户满意测评 | 查验资料，查看客户测评记录 | 依据进行频次：≥4次/年，得50分；≥2次/年，得45分；≥1次/年，得40分；未进行的，得0分 |
| 50 | 根据完善的客户评价和改进制度标准组织实施客户满意测评，针对客户反馈的问题闭环处理，采取根本改进措施，并实施有效 | 查验资料，抽查至少2份客户满意测评问题处理记录 | 依据符合程度得0～50分，每与不符合一处扣10分，扣完为止 |
| 客观结果（100分） | 设施设备完好性 | 50 | 统计物业管理项目完好的设施设备在全部设施设备中的比重，即设施设备完好率（FAC）=完好设备总台数/服务设备总台数\*100% | 查验资料，查看由所在物业服务企业或其他第三方机构出具的证明性文件 | 有相关证明文件的，依据符合程度得0～50分，其中，FAC≥90%，得50分；90%＞FAC≥80%，得45分；80%＞FAC≥70%，得40分；FAC＜70%，得0分无相关证明文件的，得0分 |
| 需求响应有效性 | 30 | 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% | 查验资料，查看由所在物业服务企业或其他第三方机构出具的证明性文件 | 有相关证明文件的，依据符合程度得0～30分，其中，DRE≥95%，得30分；95%＞DRE≥90%，得25分；90%＞DRE≥85%，得20分；DRE＜85%，得0分，无相关证明文件的，得0分 |
| 服务收费经济性 | 20 | 统计物业服务费收缴情况，即物业费收缴率（R）=实际收缴的物业费/应收缴的物业费\*100% | 查验资料，查看由所在物业服务企业或其他第三方机构出具的证明性文件 | 有相关证明文件的，依据符合程度得0～20分，其中，R≥95%，得20分；95%＞R≥90%，得15分；90%＞R≥85%，得12分；R＜85%，得0分，无相关证明文件的，得0分 |

参考文献

[1] GB/T 20001.8 标准起草规则 第8部分：评价标准

[2] GB/T 36574 产业园区废气综合利用原则和要求

[3] GB/T 36733 服务质量评价通则

[4] SB/T 11172 家电维修服务质量评价规范