

烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级 考核评定暂行办法 (征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为规范物业服务企业行为，提升服务水平，鼓励争先创优，促进我区物业服务行业健康发展，维护业主合法权益，依据国务院《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》等法律、法规和规章规定，结合我区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本区辖区内实施物业管理的普通住宅小区。

第三条 本办法所称的物业服务等级考核评定是指以《烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级标准》(以下简称《标准》)为依据，按照普通住宅小区申报对应的服务等级标准，对综合管理服务、房屋管理与维修养护服务、共用设施设备运行维修保养服务、协助公共秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等6大项内容进行考核评定。

达不到一级服务等级的实行基础性物业服务的老旧小区、零星分布的楼栋等可结合实际情况参照《标准》执行。

第四条 考核认定的物业服务等级标准作为区发改局核定物业服务收费标准、区市场监管局核查物业服务收费公示的基本

依据。

第五条 物业服务等级评定以一个普通住宅小区为单位。普通住宅小区物业服务考核评定的等级分为 5 个等级，五级为最高级，以此类推。

第二章 考核评定程序

第六条 新建普通住宅小区物业服务等级由建设单位在办理商品房预售许可证手续时在区住建局进行备案。

已建成普通住宅小区，未成立业主委员会的，由专有部分占建筑物总面积过三分之一且占总人数过三分之一的业主或物业服务企业向区住建局提出申请、评定、考核等；已成立业主委员会的，业主委员会按照业主大会议事规则，召开业主大会，确定物业服务等级，并由业主委员会或物业服务企业向区住建局提出申请、评定、考核等。

普通住宅小区更换物业服务企业的，应重新申请等级。

第七条 申请单位按照《标准》进行自评，并将自评结果在小区公告栏、主次干道等位置公示 7 个工作日。

自评结果须由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，且经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，并有经街道办事处（镇）审核同意的相关业主书面签字备案材料（包含但不

限于房号、业主姓名、房屋面积、业主意见、联系方式等)。

第八条 自评结果公示无异议后,申请单位向区住建局提出物业服务等级评定申请,并提供如下资料:

(一)物业服务等级书面申请报告,内容含:小区名称、总建筑面积、住宅、办公、商业、物业用房面积等;物业企业在小区内各岗位员工构成情况及持证上岗人员名单;

(二)《烟台市蓬莱区物业服务等级评定申请表》;

(三)物业服务企业工商营业执照和税务登记证(复印件);

(四)《烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级标准》;

(五)《前期物业服务合同》或《物业服务合同》(复印件);

(六)《物业服务内容及质量标准》、《临时管理规约》、《物业管理方案》;

(七)成本核算材料;

(八)其他资料。

第九条 区住建局收到申请材料后,负责组织本区辖区内普通住宅小区物业服务等级评定工作。

第十条 项目所在地街道办事处(镇)、住建、发改、市场监管、公安、消防、应急管理、社区居委会、物业管理专家(物业管理人才库范围内)等相关单位及人员组建物业服务等级评定委员会。另可根据实际情况,邀请业主代表参加。

第十一条 物业服务等级评定委员会应本着实事求是的原则,综合考虑小区硬件条件、物业服务内容和业主需求,对申请

核定的普通住宅小区进行现场踏勘和档案资料审查,采取自评结果和评定委员会联合考评的方法,分别按 30%、70%的比例计算总分值,确定物业服务等级。

经考核达不到申请等级的,按实际考核结果定等。

第十二条 物业服务等级评定委员会将评定结果在小区公示栏、主次出入口、蓬莱区政府网上公示,公示期为 7 个工作日。

公示无异议后 10 个工作日内,由区住建局最终确认普通住宅小区物业服务等级,出具《烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书》,在小区主入口处订制《物业服务等级》铭牌,并在区级媒体上进行集中发布。

第十三条 区发改局依据区住建局出具的《烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书》,完成物业服务收费标准核准工作;区市场监管局根据区发改局的物业服务收费标准核准结果,对物业企业相关收费行为进行监管。

第三章 监督管理

第十四条 普通住宅小区物业服务等级实行动态管理,每三年核定一次,期满后重新评定。

第十五条 区住建局应加强对物业服务行业的管理,建立年度检查、抽查、巡查机制。

对在检查、抽查、巡查中达不到物业服务等级标准的,由区

住建局责令物业服务企业限期整改，在整改期间不得承接新的物业服务项目。在限定期限内物业服务企业没有整改到位的，该普通住宅小区物业服务等级应下降一个等级，并记入该企业信用档案不良信息一次；情节严重的，直接列入黑名单信用档案。

第十六条 物业服务企业应自觉接受群众监督，不断提高物业服务标准和服务水平，如业主联名投诉达不到等级标准或达不到物业服务合同约定的服务标准的，区住建局应重新组织评定，重新核发《烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书》，记入不良信用档案；情节严重的，直接列入黑名单信用档案。

第十七条 已成立业主大会且签订物业服务合同的小区，业主委员会或多数业主对物业服务质量提出异议的，可向区住建局申请组织物业服务等级评定。

第十八条 区发改局完成物业服务收费标准核准工作、区市场监管局完成物业服务收费公示核查后，物业服务企业方可按新标准收费。

未经区发改局核准或未经区市场监管局对收费公示情况核查的物业服务企业，一律不得按新标准收取物业服务费。已按新标准收取的，区发改局、区市场监管局按照各自职权范围对企业采取责令整改、记入不良信用信息等处罚措施，并在区政府网站公布。

第十九条 区住建局、区发改局、区市场监管局对服务的普通住宅小区每通报批评 1 次或下达责令整改将扣减考核分值；每

出现群众举报投诉不良行为，经查证属实，视情节严重扣减 5-10 分。

第二十条 物业服务等级评定结果将作为物业服务企业业绩证明、物业企业信用评级的重要依据，同时也作为我区评优以及推荐申报省、国家级物业管理示范小区等荣誉称号的重要依据。

第四章 附则

第二十一条 本办法由区住建局、区发改局共同负责解释。

第二十二条 本办法未尽事宜，按照国家有关法律法规相关规定执行。

第二十三条 本办法自 年 月 日之日起施行，有效期 2 年。

- 附件：1. 烟台市蓬莱区物业服务等级评定申请表
2. 烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书
3. 烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级标准

烟台市蓬莱区住房和城乡建设管理局

烟台市蓬莱区发展和改革局

年 月 日

附件 1:

烟台市蓬莱区物业服务等级评定申请表

申请单位名称 (盖章)		普通住宅小区名称	
物业服务合同起止 时间		建成时间	
原收费等级		现申报等级	
原物业收费标准		申报物业收费标准	
用地面积/m ²		建筑面积/m ²	
幢数/幢		单元数/个	
总住户/户		电梯数/部	
绿地率		公共绿地面积/m ²	
公共健身场所/m ²		人工水景/m ²	
停车位(车库)/个		停车场/m ²	
项目经理姓名		联系电话	
普通住宅小区物业服务工作人员人数: 人。 其中: 管理人员 人; 保安 人; 保洁 人; 维修 人; 其他 人。			
设备设施情况			
申报单位自述:			

附件 2:

烟台市蓬莱区物业服务等级评定确认书

普通住宅小区名称			
地 址			
建筑面积		户 数	
物业服务合同起止时间			
开发建设单位			
物业服务企业			
项目经理		联系电话	
小区物业服务人数		持证上岗人数	
评定委员会评定等级			
评委会成员签字	年 月 日		
烟台市蓬莱区住建局 意见	负责人（签字）： 单位（盖章） 年 月 日		

附件 3:

烟台市蓬莱区普通住宅物业服务等级标准及评分细则

1. 本服务等级标准将日常管理服务内容分为“综合管理服务”、“房屋管理与维修养护服务”、“共用设施设备运行、维修、保养服务”、“协助公共秩序维护服务”、“保洁服务”、“绿化服务”等 6 大项，每一项内容划分为 5 个等级并赋相应分值，申请单位在拟定物业管理服务方案时，需结合实际物业管理服务水平，在 6 大项服务内容中分别选取一个服务等级，并将其对应的分值相加，6 项总分为最终物业服务等级评分；

2. 一级至五级均需符合基本要求；

3. 一级总分值：60-69 分、二级总分值：70-79 分、三级总分值：80-89 分、四级总分值：90-95 分、五级总分值：96-100 分。

内 容	一级	二级	三级	四级	五级
一、综合管理服务	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分
二、房屋管理与维修养护服务	12 分	14 分	16 分	18 分	20 分
三、共用设施设备运行、维修、保养服务	12 分	14 分	16 分	18 分	20 分
四、协助公共秩序维护服务	12 分	14 分	16 分	18 分	20 分
五、保洁服务	12 分	14 分	16 分	18 分	20 分
六、绿化服务	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
1	基本要求	服务机构	应在普通住宅小区内设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求： （一）具有符合法律法规要求的证明材料； （二）有委托方提供的服务场所； （三）配备满足服务需要的设施设备； （四）服务窗口应公示物业服务企业相关证明材料或复印件、物业服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、投诉渠道等。提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等； （五）有客户服务人员为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。	必选项			
2	基本要求	人员	物业服务人员应符合以下要求： （一）具有良好的职业道德； （二）管理人员、专业技术操作人员取得物业管理专业证书； （三）进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗； （四）统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话； （五）定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。	必选项			
3	基本要求	规章制度	物业服务企业应建立完善的规章制度，主要包括： （一）物业服务方案； （二）岗位职责、工作流程及服务规范； （三）内部管理制度，如财务管理制度、节能管理制度等。	必选项			
4	基本要求	财务管理	（一）物业服务费和其它费用收支应符合《物业管理企业财务管理规定》、《山东省物业管理条例》、《山东省住宅物业服务收费管理办法》等相关要求； （二）对于合同约定的收费项目及标准应按合同要求执行； （三）为业主或物业使用人提供的特约服务应按双方约定收费并单独结算； （四）规范操作，账目清晰。	必选项			

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
5	基本要求	档案管理	<p>(一) 基本要求</p> <p>物业服务企业应建立和完善档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，及时对文件资料和记录进行归档保存。</p> <p>(二) 技术档案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工程竣工验收档案； 2. 项目竣工综合验收档案； 3. 物业承接查验档案； 4. 其它相关资料。 <p>(三) 日常档案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 设施设备管理档案； 2. 装饰装修管理档案； 3. 业主或物业使用人档案； 4. 物业服务日常管理文件、记录（如维修、养护、值勤记录等）； 5. 公共秩序维护与管理档案； 6. 应急事件处理档案； 7. 处理投诉档案及其它相关资料。 	必选项			
6	基本要求	消防管理	<p>协助应急管理局消防机构、公安派出所做好消防安全工作。</p> <p>(一) 消防安全职责</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人管理、维护消防设施和器材； 2. 制定符合本小区实际情况的灭火疏散预案，每年组织业主进行以扑救初起火灾、逃生自救为内容的消防演练；应利用消防宣传设施普及消防安全知识； 3. 工作人员应参加消防培训，具备检查消除火灾隐患、组织扑救初起火灾、组织人员疏散逃生和消防宣传教育的能力； 4. 设有消防控制室的小区，物业服务企业应实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人；防火巡查人员、自动消防系统操作人员应取得国家认可的中级职业资格证书，持证上岗； 5. 建立消防档案，存档备查； 6. 其他依法履行的消防安全职责。 	必选项			

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
6	基本要求	消防管理	<p>(二) 消防安全防范服务</p> <p>应对管理区域内的共用消防设施进行维护管理, 提供消防安全防范服务, 并符合以下要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 与建设单位交接时, 确保消防技术资料齐全, 消防设施运行正常, 消防器材、消防宣传设施、消防设施警示标识配备符合要求且完好有效; 2. 保持疏散通道、安全出口、消防通道畅通, 无堵塞、占用、锁闭现象, 常闭式防火门处于常闭状态, 在消防车道设置禁止占用的明显标志; 3. 定期进行防火巡查、防火检查, 每周至少进行1次防火巡查, 每季度进行1次防火检查, 及时消除火灾隐患; 巡查、检查应做记录, 由检查人及主管人员签字, 存档备查; 应对普通住宅小区中的商业服务区域加强管理, 增加巡查频次, 业主或物业使用人应配合物业服务企业的管理工作; 4. 水泵房、风机房、配电室等消防安全重点部位由专人每日巡查; 5. 设有自动消防设施的普通住宅小区, 物业服务企业应委托具备资质的检测、维修保养机构每年对自动消防系统进行1次全面检测和维保, 并做好记录; 6. 确保管理区域内的共用消防设施运行正常, 器材完好有效, 如有故障、损坏, 及时维修更换, 灭火器应定期维修; 消防泵每月启动一次并做记录, 每年保养一次, 保证其运行正常; 消防栓每月巡查一次, 保持消防栓箱内各种配件完好; 每半年检查一次消防龙带、阀杆处加注润滑油并做一次放水检查; 每月检查一次灭火器, 如失效立即更新或充压; 不得擅自停用自动消防设施; 7. 发现违法行为应及时纠正, 当事人拒不纠正的, 应立即报告当地应急管理局消防机构、公安派出所。 	必选项			

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
一	综合服务	1	<p>(一) 业主入住时, 物业服务企业应向业主提供物业服务手册;</p> <p>(二) 承接项目时, 对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全;</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时, 设置并公示 24 小时服务电话;</p> <p>(四) 报修服务按双方约定时间到达现场, 有报修、维修记录;</p> <p>(五) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况;</p> <p>(六) 每年的沟通面不低于小区常住户的 30%, 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率达 60% 以上。对不满意事项进行分析、整改、回访, 不满意事项回访率达 60%, 处理率达 70% 以上。</p>	6			每缺少一项, 扣 1 分
一	综合服务	2	<p>(一) 业主入住时, 物业服务企业应向业主提供物业服务手册;</p> <p>(二) 承接项目时, 对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全;</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时, 其它时间设置值班人员; 设置并公示 24 小时服务电话;</p> <p>(四) 24 小时受理业主或物业使用人报修, 一般修理 3 日内完成 (预约除外);</p> <p>(五) 对业主或物业使用人的投诉在 3 日内答复处理;</p> <p>(六) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况;</p> <p>(七) 有条件的每年开展 1 次社区文化活动;</p> <p>(八) 每年的沟通面不低于小区常住户的 40%, 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率达 65% 以上; 对不满意事项进行分析、整改、回访, 不满意事项回访率达 65%, 处理率达 75% 以上。</p>	7			每缺少一项, 扣 1 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
一	综合服务	3	<p>(一) 业主入住时, 物业服务企业应向业主提供物业服务手册;</p> <p>(二) 承接项目时, 对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全;</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时, 其它时间设置值班人员, 设置并公示 24 小时服务电话;</p> <p>(四) 24 小时受理业主或物业使用人报修, 急修 30 分钟内到现场处理, 一般修理 2 日内完成 (预约除外);</p> <p>(五) 对业主或物业使用人的投诉在 2 日内答复处理;</p> <p>(六) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 1 次服务资金的收支情况;</p> <p>(七) 能提供多种便民服务, 如配置手推车、邮件收发、信息咨询等;</p> <p>(八) 有条件的每年开展 2 次社区文化活动;</p> <p>(九) 每年的沟通面不低于小区常住户的 50%, 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率达 70% 以上, 对不满意事项进行分析、整改、回访, 不满意事项回访率达 70%, 处理率达 80% 以上。</p>	8			每缺少一项, 扣 1 分
一	综合服务	4	<p>(一) 业主入住时, 物业服务企业应向业主提供物业服务手册;</p> <p>(二) 承接项目时, 对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全;</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时, 其它时间设置值班人员; 设置并公示 24 小时服务电话;</p> <p>(四) 24 小时受理业主或物业使用人报修; 急修 20 分钟内到现场处理, 一般修理 1 天内完成 (预约除外);</p> <p>(五) 对业主或物业使用人的投诉在 2 日内答复处理;</p> <p>(六) 普通住宅小区项目经理应具有相应资格, 有 4 年以上的物业服务工作经验;</p> <p>(七) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 2 次服务资金的收支情况;</p> <p>(八) 能提供多种便民服务, 如配备雨具、配置手推车、短时间内物品存放、邮件收发、信息咨询等;</p> <p>(九) 有条件的每年开展 3 次社区文化活动, 节假日有专题环境布置;</p> <p>(十) 每年的沟通面不低于小区常住户的 60%, 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率达 75% 以上, 对不满意事项进行分析、整改、回访, 不满意事项回访率达 75%, 处理率达 85% 以上。</p>	9			每缺少一项, 扣 0.9 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
一	综合服务	5	<p>(一) 物业服务企业应向业主提供物业服务手册;</p> <p>(二) 承接项目时, 对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全;</p> <p>(三) 客户服务接待场所工作时间不少于 8 小时, 其它时间设置值班人员; 设置并公示 24 小时服务电话;</p> <p>(四) 24 小时受理业主或物业使用人报修; 急修 15 分钟内到达现场, 6 小时内修复; 一般修理 1 日内完成(预约除外);</p> <p>(五) 对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复处理;</p> <p>(六) 普通住宅小区项目经理应具有相应资格, 有 6 年以上的物业服务工作经验;</p> <p>(七) 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 2 次服务资金的收支情况;</p> <p>(八) 能提供多种便民服务, 如代收邮件、电瓶车接送、配置手推车、短时间内物品存放、配备雨具、信息咨询等;</p> <p>(九) 有条件的每年开展 4 次社区文化活动, 节假日有专题环境布置;</p> <p>(十) 每年的沟通面不低于小区常住户的 70%, 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率达 80% 以上, 对不满意事项进行分析、整改、回访, 不满意事项回访率达 80%, 处理率达 90% 以上。</p>	10			每缺少一项, 扣 1 分
二	房屋管理与维修保养服务	1	<p>(一) 制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度;</p> <p>(二) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划;</p> <p>(三) 业主或物业使用人装修前, 物业服务企业应与其签订装修协议, 告知装修须知, 并监督装修过程。对违规装修、影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为及时劝阻、制止, 并报告业主委员会和有关部门;</p> <p>(四) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻, 并报告业主委员会和有关部门;</p> <p>(五) 发现房屋结构损坏时, 应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门;</p> <p>(六) 发现道路、路面、侧石、窨井盖损坏时, 应及时告知相关业主、业主委员会及有关部门, 并按照相关规定安排专项维修;</p> <p>(七) 雨、污水管道及化粪池遇有堵塞时应及时进行清理、清掏;</p> <p>(八) 对危险隐患部位设置安全防范警示标志。</p>	12			每缺少一项, 扣 1 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
二	房屋管理与维护保养服务	2	<p>(一) 制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度；</p> <p>(二) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划；</p> <p>(三) 业主或物业使用人装修前，物业服务企业应与其签订装修协议，告知装修须知，并监督装修过程。对违规装修、影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为及时劝阻、制止，并报告业主委员会和有关部门；</p> <p>(四) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门；</p> <p>(五) 每年对房屋结构、涉及使用安全的部位进行1次检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及有关部门，并按照相关规定安排专项维修；</p> <p>(六) 每季对楼内公共门窗进行1次巡视，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常；</p> <p>(七) 每季对路面、侧石、窨井盖等设施进行1次巡检，发现损坏及时告知相关业主、业主委员会及有关部门并按照相关规定安排专项维修，要求窨井不漫溢，井盖不缺损，能正常使用；</p> <p>(八) 适时清理、清掏楼外雨、污水管道及地面排水沟，并保持畅通。</p>	14			每缺少一项，扣1.5分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
二	房屋管理与维修养护服务	3	<p>(一) 房屋管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定完善房屋管理规定、维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度； 2. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划； 3. 小区主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显； 4. 定期对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视，发现脱落的及时编制维修计划，并按照相关规定安排专项维修； 5. 楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损，使用安全； 6. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁、统一、美观，无安全隐患或破损； 7. 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。 <p>(二) 巡查和维修养护</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 巡查。 物业服务企业应根据小区实际建设情况，做好下列房屋维护巡查工作并做好记录： <ol style="list-style-type: none"> (1) 每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定； (2) 每年检查1次墙体、墙面； (3) 每年检查1次顶棚； (4) 每年检查1次楼梯、扶手； (5) 每年检查1次屋面保温隔热层、防水层； (6) 每年检查1次散水坡、雨檐台、连廊； (7) 每年全面检查1次楼板、地面砖； (8) 每季巡查1次小区各标识； (9) 每月全面检查1次公共门窗； (10) 每月巡查1次路面、侧石、窨井盖等； (11) 每月巡查1次围墙； (12) 每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等。 	16			每缺少一项，扣0.5分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
二	房屋管理与维修保养服务	3	<p>2. 维修服务。 在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理；依照合同约定，属于物业服务费用中支出的维修项目应在3日内组织修复；需要动用住宅专项维修资金的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并于3日内向业主委员会提出书面申请，根据业主大会的决定组织维修。</p> <p>（三）装饰装修管理</p> <p>1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项；</p> <p>2. 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，拒不改正的，报告业主委员会和有关部门；</p> <p>3. 装饰装修结束后进行检查，对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理；</p> <p>4. 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在3~5日内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在3~5日内清运。</p>	16			每缺少一项，扣0.5分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
二	房屋管理与维修养护服务	4	<p>(一) 房屋管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度; 2. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划; 3. 小区主要路口设有路标, 组团及幢、单元(门)、户门标号标志明显; 4. 定期对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视, 发现脱落的及时编制维修计划, 并按照相关规定安排专项维修; 5. 楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损、使用安全; 6. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置, 保持整洁统一美观, 无安全隐患或破损; 7. 封闭阳台统一有序, 色调一致, 不超出外墙面; 8. 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等; 9. 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻, 并报告业主委员会和有关部门。 <p>(二) 维修养护</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 巡查 <p>物业服务企业应根据小区实际建设情况, 做好下列房屋维护巡查工作并做好记录, 包括:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 每年1次观测房屋结构, 发现特殊情况及时上报, 必要时请专业单位进行检测评定; (2) 每季检查1次墙体、墙面; (3) 每年检查2次顶棚; (4) 每年检查2次楼梯、扶手; (5) 每年检查2次屋面保温隔热层、防水层; (6) 每年检查2次天台扶栏、公共防盗网; (7) 每年检查2次散水坡、雨檐台、连廊; (8) 每年全面检查2次楼板、地面砖; (9) 每年检查2次通风口; (10) 每月巡查1次小区各标识; 	18			每缺少一项, 扣0.5分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
二	房屋管理与维护保养服务	4	<p>(11) 每2周全面检查1次公共门窗;</p> <p>(12) 每2周巡查1次路面、侧石、窨井盖等;</p> <p>(13) 每2周巡查1次围墙;</p> <p>(14) 每2周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等;</p> <p>2. 维修服务</p> <p>在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理; 依照合同约定, 属于物业服务费用中支出的维修项目应在2日内组织修复; 需要动用住宅专项维修资金的, 应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划, 并于2日内向业主委员会提出书面申请, 根据业主大会的决定组织维修。</p> <p>(三) 装饰装修管理</p> <p>1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记, 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议, 告知业主或物业使用人装修须知和注意事项;</p> <p>2. 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修, 影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 应及时劝阻、制止, 并报告业主委员会和有关部门;</p> <p>3. 装饰装修结束后进行检查, 对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理;</p> <p>4. 委托清运装修垃圾的, 应在指定地点临时堆放, 采取围挡、遮盖等措施, 在2~3日内清运。自行清运装修垃圾的, 应采用袋装运输或密闭运输的方式, 在2~3日内清运。</p>	18			每缺少一项, 扣0.5分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
二	房屋管理与维修保养服务	5	<p>(一) 房屋管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度； 2. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划； 3. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显； 4. 定期对房屋外观、外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视，发现脱落的及时编制维修计划，并按照相关规定安排专项维修； 5. 楼梯、扶手、公共门窗等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损，使用安全； 6. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持统一、美观，无安全隐患或破损； 7. 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面； 8. 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等； 9. 空调安装位置统一，冷凝水集中收集； 10. 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。 <p>(二) 维修养护</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 巡查 <p>物业服务企业应根据小区实际建设情况，做好下列房屋维护巡查工作并做好记录，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定； (2) 每季检查1次墙体、墙面； (3) 每季检查1次顶棚； (4) 每季检查1次楼梯、扶手； (5) 每季检查1次屋面保温隔热层、防水层； (6) 每季检查1次天台扶栏、公共防盗网； (7) 每季检查1次散水坡、雨檐台、连廊； (8) 每季全面检查1次楼板、地面砖； (9) 每季检查1次通风口； 	20			每缺少一项，扣0.5分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
二	房屋管理与维修保养服务	5	<p>(10) 每月巡查 1 次小区各标识;</p> <p>(11) 每 2 周全面检查 1 次公共门窗;</p> <p>(12) 每 2 周巡查 1 次路面、侧石、窨井盖等;</p> <p>(13) 每 2 周巡查 1 次围墙;</p> <p>(14) 每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等。</p> <p>2. 维修服务 在房屋巡查中发现损坏的应及时安排专项修理; 依照合同约定, 属于物业服务费用中支出的维修项目应在 24 小时内组织维修; 需要动用住宅专项维修资金的, 应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划, 并在 24 小时内向业主委员会提出书面申请, 根据业主大会的决定组织维修。</p> <p>(三) 装饰装修管理</p> <p>1. 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记, 与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议, 告知业主或物业使用人装修须知和注意事项;</p> <p>2. 发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修, 影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 应及时劝阻、制止, 并报告业主委员会和有关部门;</p> <p>3. 装饰装修结束后进行检查, 对违反装饰装修管理服务协议的按照约定处理;</p> <p>4. 委托清运装修垃圾的, 应在指定地点临时堆放, 采取围挡、遮盖等措施, 在 2 日内清运。自行清运装修垃圾的, 应采用袋装运输或密闭运输的方式, 在 2 日内清运。</p>	20			每缺一项, 扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	1	<p>(一) 路灯、楼道灯完好率不低于 75%，院落照明灯按时开启，满足使用要求；</p> <p>(二) 委托专业电梯维保单位按特检部门要求定期对电梯进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；电梯发生故障时，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复；</p> <p>(三) 每年对避雷装置进行 1 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。</p>	12			每缺少一项，扣 4 分
		2	<p>(一) 对存在危险隐患的共用设施、设备维护部位设置安全防范警示标志；</p> <p>(二) 路灯、楼道灯完好率不低于 80%，院落照明灯按时开启，满足使用要求；</p> <p>(三) 载人电梯 24 小时正常运行；委托专业电梯维保单位按特检部门要求对电梯定期进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；电梯发生故障时，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并监督维保单位对故障进行修复；</p> <p>(四) 每年对避雷装置进行 1 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。</p>	14			每缺少一项，扣 3 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	3	<p>(一) 公共照明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院落、楼道照明每月巡查 1 次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡； 2. 保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，亮灯率 85% 以上，满足使用要求； 3. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，保证工作正常，无损坏组件；灯具基本无损坏、无变形，完好率 85% 以上。 <p>(二) 电梯</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯设备运行情况定期巡查，建立记录； 2. 载人电梯 24 小时正常运行；委托专业电梯维保单位按特检部门要求定期对电梯进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录； 3. 电梯发生故障，物业管理应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复；发生困人或其它重大事故，物业管理应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业保存相关记录。 <p>(三) 生活供水</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 泵房设备运行情况定期检查；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每月 1 次； 2. 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次； 3. 水箱、水池每年清洗 2 次，检查保养附属配件； 4. 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性； 5. 泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防止蛇鼠等小动物进入。 <p>(四) 雨污水排放</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公共污水管道每年检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通； 2. 雨水管道、化粪池等部位每半年检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通，无堵塞； 3. 污水提升泵每年检查保养 1 次，定期对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理； 	16			每缺少一项，扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	3	<p>4. 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；</p> <p>5. 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。</p> <p>（五）安全防范设施</p> <p>物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：</p> <p>1. 监控系统：</p> <p>（1）设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>（2）按设备使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；</p> <p>（3）系统发生故障，应及时进行修复，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>2. 门禁系统：</p> <p>（1）每周巡视 1 次，保证系统工作正常；</p> <p>（2）门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；</p> <p>（3）系统发生故障，一般性故障当日修复；较为复杂的故障 3 日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>3. 电子巡更</p> <p>（1）调试保养每季 1 次，保证正常运行；</p> <p>（2）保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。</p> <p>4. 周界防范系统：</p> <p>（1）主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查 1 次；</p> <p>（2）报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；</p> <p>（3）系统发生故障，一般性故障当日修复，较为复杂的故障 3 日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>（六）防雷接地系统</p> <p>1. 每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复；</p> <p>2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。</p>	16			每缺少一项，扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	4	<p>(一) 公共照明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院落、楼道照明每 2 周巡查 1 次，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡； 2. 保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，亮灯率 90% 以上，满足使用要求； 3. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，保证工作正常；灯具无损坏、无变形、完好率 90% 以上。 <p>(二) 电梯</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配备专业管理人员，电梯设备运行情况定期巡查，记录规范、详实； 2. 载人电梯 24 小时正常运行；委托专业电梯维保单位按特检部门要求定期进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录； 3. 电梯发生故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复；发生困人或其它重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业保存相关记录。 <p>(三) 生活供水</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 泵房设备运行情况定期检查；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每 2 周 1 次； 2. 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次； 3. 水箱、水池每年清洗 2 次，检查保养附属配件； 4. 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性； 5. 泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防止蛇鼠等小动物进入。 <p>(四) 雨污水排放</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公共污水管道每年检查 2 次，视情况进行疏通，排水畅通； 2. 雨水管道、化粪池等部位每季检查 1 次，每年清理两次，保证排水畅通，无堵塞； 3. 污水提升泵每半年检查保养 1 次，定期对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理； 4. 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖； 5. 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。 <p>(五) 安全防范设施</p>	18			每缺少一项，扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	4	<p>物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：</p> <p>1. 监控系统：</p> <p>（1）设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>（2）按设备使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；</p> <p>（3）系统发生故障，应及时进行修复，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>2. 门禁系统：</p> <p>（1）每周巡视 1 次，保证系统工作正常，门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；</p> <p>（2）系统发生故障，一般性故障 3 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>3. 电子巡更：</p> <p>调试保养每季 1 次，保证正常运行；保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。</p> <p>4. 周界防范系统：</p> <p>（1）主机除尘，压线端子牢固，每年对射探头牢固性检查 1 次；</p> <p>（2）报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；</p> <p>（3）系统发生故障，一般性故障当日修复，较为复杂的故障 3 日内修复；需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施。</p> <p>（六）防雷接地系统</p> <p>1. 每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复；</p> <p>2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。</p> <p>（七）景观配套附属设施设备</p> <p>1. 按时开启；</p> <p>2. 每季检查 1 次，发现损坏及时修复，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案；</p> <p>3. 重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修，保证各项设施运行正常。</p>	18			每缺少一项，扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	5	<p>(一) 公共照明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院落、楼道照明每周巡查 1 次，不定期巡视，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡； 2. 保持公共照明灯具清洁，院落照明灯按时开启，亮灯率 95%以上，满足使用要求； 3. 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次，保证工作正常；灯具无损坏、无变形、完好率 95%以上。 <p>(二) 电梯</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配备专业管理人员，电梯设备运行情况定期巡查，记录规范、详实； 2. 载人电梯 24 小时正常运行；电梯轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好； 3. 委托专业电梯维保单位按特检部门要求定期进行保养，每年进行安全检测，并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督，保存相关记录； 4. 电梯发生故障，物业管理应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复；发生困人或其它重大事故，物业管理应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业保存相关记录。 <p>(三) 生活供水</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 泵房设备运行情况定期检查；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周 1 次； 2. 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次； 3. 水箱、水池每年清洗 2 次，检查保养附属配件； 4. 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性； 5. 泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防蛇鼠等小动物进入。 <p>(四) 雨污水排放</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公共污水管道每季检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通； 2. 雨水管道、化粪池等部位每季检查 1 次，每年清理两次，保证排水畅通，无堵塞； 3. 污水提升泵每半年检查保养 1 次，定期对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理； 4. 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖； 5. 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。 	20			每缺少一项，扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
三	共用设施设备运行、维修、保养服务	5	<p>(五) 安全防范设施</p> <p>物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况, 做好下列维护保养工作:</p> <p>1. 监控系统:</p> <p>(1) 设备设施 24 小时运转正常, 实现对管理区域的有效监控, 画面齐全、清晰;</p> <p>(2) 按设备使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养;</p> <p>(3) 系统发生故障, 应及时进行修复, 需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案, 并采取相应防范措施。</p> <p>2. 门禁系统:</p> <p>(1) 每周巡视 1 次, 保证系统工作正常;</p> <p>(2) 门锁、对讲主机检查保养每季 1 次;</p> <p>(3) 系统发生故障, 一般性故障 2 小时内修复; 较为复杂的故障 2 日内修复; 需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案, 并采取相应防范措施。</p> <p>3. 电子巡更:</p> <p>调试保养每季 1 次, 保证正常运行; 保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常, 巡更违规记录提示功能正常。</p> <p>4. 周界防范系统:</p> <p>(1) 主机除尘, 压线端子牢固, 每年对射探头牢固性检查 1 次;</p> <p>(2) 报警系统有效性测试每周 1 次, 中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息, 并同时发出声光报警信号;</p> <p>(3) 系统发生故障, 一般性故障 6 小时内修复; 较为复杂的故障 2 日内修复; 需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案, 并采取相应防范措施。</p> <p>(六) 防雷接地系统</p> <p>1. 每年对避雷装置进行 2 次检查, 锈蚀、变形、断裂部位及时修复;</p> <p>2. 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试, 保证其性能符合国家规定。</p> <p>(七) 景观配套附属设施设备</p> <p>1. 按时开启;</p> <p>2. 每月检查 1 次, 发现损坏及时修复, 需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案;</p> <p>3. 重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修, 保证各项设施运行正常。</p>	20			每缺少一项, 扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
四	协助公共秩序维护服务	1	<p>(一) 人员要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公共秩序维护人员应身体健康, 有较强的责任心, 能协助有关部门维持小区正常生活秩序; 2. 对小区日常护卫事项保持高度警惕, 并做出正确反应。 <p>(二) 门岗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度, 落实岗位职责制, 人员到位, 责任到位; 2. 主出入口有专人 24 小时值勤, 按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记; 3. 对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实; 4. 对装修及其它临时施工人员的出入进行登记并加强询问, 阻止小商小贩、可疑人员随意进入; 5. 保持出入口环境整洁、有序, 道路畅通。 <p>(三) 巡逻</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每 6 小时在小区内巡查 1 次; 2. 巡查中发现异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。 <p>(四) 车辆管理</p> <p>收取车位服务费的物业服务小区, 应做到:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 小区内应设置简易的交通标志; 2. 按照合同约定对车辆进行管理, 确保车辆有序停放, 消防通道中禁止停放车辆, 保证消防通道的畅通, 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正; 3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设施设备配置齐全并保持正常使用; 4. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除; 5. 非机动车应定点停放。 <p>(五) 紧急事故防范</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害, 火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案, 明确应急事件处理责任人; 事发时及时报告有关部门, 并协助采取相应措施; 2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故, 应及时报告相关部门, 并协助其实施维修。 	12			每缺少一项, 扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
四	协助公共秩序维护服务	2	<p>(一) 人员要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有专职公共秩序维护人员，身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序； 2. 对小区日常护卫事项保持高度警惕，并做出正确反应。 <p>(二) 门岗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位； 2. 主出入口有专人 24 小时值勤； 3. 加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入； 4. 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。 <p>(三) 巡逻</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定巡查方案，每 6 小时巡查 1 次，重点部位增加巡查频次； 2. 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。 <p>(四) 车辆管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 小区内设置简易的交通标志，地面有停车点； 2. 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正； 3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用； 4. 收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班，车辆出入记录规范、详实； 5. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除； 6. 非机动车应定点停放。 <p>(五) 紧急事故防范</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施； 2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修。 	14			每缺少一项，扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
四	协助公共秩序维护服务	3	<p>(一) 人员要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有专职公共秩序维护人员, 身体健康, 有较强的责任心, 能协助有关部门维持小区正常生活秩序; 2. 有较强的安全防范能力, 能正确使用各类消防、安防器械和设备; 3. 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 <p>(二) 门岗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度, 落实岗位职责制, 人员到位, 责任到位; 2. 值班电话畅通, 接听及时; 3. 主出入口 24 小时值班; 4. 对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实; 5. 加强出入询问, 阻止小商小贩、可疑人员随意入内; 6. 保持出入口环境整洁、有序, 道路畅通。 <p>(三) 巡逻</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定详细的巡查方案, 重点部位增加巡查频次; 2. 巡查中发现异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。 	16			每缺少一项, 扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
四	协助公共秩序维护服务	3	<p>(四) 车辆管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 指定车辆停放区域, 地上车位标识规范; 2. 按照合同约定对车辆进行管理, 确保车辆有序停放, 消防通道中禁止停放车辆, 保证消防通道的畅通, 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正; 3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用; 4. 收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班, 车辆出入记录规范、详实; 5. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除; 6. 非机动车应定点停放。 <p>(五) 监控</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 设有监控室的应有专人 24 小时值班, 交接班记录规范、详实; 2. 监控室收到报警信号后, 公共秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理; 3. 监控的录像资料按实际情况留存, 有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 <p>(六) 紧急事故防范</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害, 火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案, 明确应急事件处理责任人; 事发时及时报告有关部门, 并协助采取相应措施; 2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故, 应及时报告相关部门, 并协助其实施维修。 	16			每缺少一项, 扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
四	协助公共秩序维护服务	4	<p>(一) 人员要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 专职公共秩序维护人员以中青年为骨干, 身体健康, 有较强的责任心, 并定期接受专业培训; 2. 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、安防器械和设备; 3. 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 <p>(二) 门岗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度, 落实岗位职责制, 人员到位, 责任到位; 2. 值班电话畅通, 接听及时; 3. 主出入口 24 小时值班, 按要求进行出入车辆管理; 4. 对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实; 5. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理, 加强出入询问, 阻止小商小贩、可疑人员随意进入; 6. 保持出入口环境整洁、有序, 道路畅通。 <p>(三) 巡逻</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定详细的巡查方案, 重点部位增加巡查频次, 记录规范、详实; 2. 定期巡查楼梯间等楼内公共区域, 对擅自占用、乱堆乱放的行为及时进行劝阻; 3. 巡查中发现异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施, 随时准备启动相应的应急预案。 <p>(四) 车辆管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线, 规定车辆行驶路线, 指定车辆停放区域, 地上车位标识规范; 2. 按照合同约定对车辆进行管理, 确保车辆有序停放, 消防通道中禁止停放车辆, 保证消防通道的畅通, 对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正; 3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设施配置齐全并保持正常使用; 4. 收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班, 车辆出入记录规范、详实; 5. 建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守, 并对设备使用人进行专业培训; 6. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除; 7. 非机动车应定点停放。处理; 	18			每缺少一项, 扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
四	协助公共秩序维护服务	4	<p>(五) 监控</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 设有监控室的应有专人 24 小时值班, 交接班记录规范、详实; 2. 监控室收到报警信号后, 公共秩序维护人员应在 20 分钟内赶到现场进行 3. 监控的录像资料根据设备实际情况留存, 有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 <p>(六) 紧急事故防范</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害, 火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案, 明确应急事件处理责任人; 事发时及时报告有关部门, 并协助采取相应措施; 2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故, 应及时报告相关部门, 并协助其实施维修; 3. 每年组织 1 次应急预案演习。 	18			每缺少一项, 扣 0.5 分
四	协助公共秩序维护服务	5	<p>(一) 人员要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 专职公共秩序维护人员以中青年为骨干, 身体健康, 有较强的责任心, 并定期接受专业培训; 2. 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、安防器械和设备; 3. 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 <p>(二) 门岗</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度, 落实岗位职责制, 人员到位, 责任到位; 2. 值班电话畅通, 接听及时; 3. 主出入口 24 小时值班, 出入高峰期时设双人执岗, 按要求进行出入车辆管理、访客登记; 4. 对大型物品搬出进行登记, 记录规范、详实; 5. 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理, 加强出入询问, 阻止小商小贩、可疑人员随意进入; 6. 保持出入口环境整洁、有序, 道路畅通。 <p>(三) 巡逻</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定详细的巡查方案; 公共秩序维护人员应配备巡查器材, 重点部位增加巡查频次; 2. 每周定时巡查楼梯间等楼内公共区域, 对擅自占用、乱堆乱放的行为及时进行劝阻; 	20			每缺少一项, 扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
四	协助公共秩序维护服务	5	<p>3. 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。</p> <p>(四) 车辆管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范； 2. 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正； 3. 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用； 4. 收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班，车辆出入记录规范、详实； 5. 有条件的普通住宅小区宜建设立体化停车设施； 6. 建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守，并对设备使用人进行专业培训； 7. 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除； 8. 非机动车应定点停放。 <p>(五) 监控</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 设有监控室的应有专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实； 2. 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应在 15 分钟内赶到现场进行处理； 3. 监控的录像资料根据设备实际情况留存，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 <p>(六) 紧急事故防范</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施； 2. 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修； 3. 每年组织 2 次应急预案演习。 	20			每缺少一项，扣 0.5 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
五	保洁服务	1	<p>(一) 楼内保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和电梯前厅, 每周清洁 2 次; 楼梯台阶每 2 周清洁 1 次; 2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁 1 次; 3. 楼内共用门窗玻璃, 保持目视干净。 <p>(二) 外围保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 道路每日保洁 1 次; 2. 收费停车场、共用车库或车棚每周保洁 1 次; 3. 绿化带及草坪上的垃圾每 2 周保洁 1 次; 4. 天台、明沟、上人屋面每半年清扫 1 次; 5. 路灯、楼道灯每半年清洁 1 次。 <p>(三) 垃圾收集与处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 应设置生活垃圾集中投放点; 2. 垃圾桶、果皮箱每月清洁 1 次。 	12			每缺少一项, 扣 1 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
五	保洁服务	2	<p>(一) 楼内保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和电梯前厅，每两日清洁 1 次；楼梯台阶每周清洁 1 次； 2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每月清洁 1 次； 3. 楼内共用门窗玻璃，保持目视干净。 <p>(二) 外围保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 道路每日保洁 1 次； 2. 收费停车场、共用车库或车棚每周保洁 2 次； 3. 休闲、娱乐、健身设施每周清洁 1 次； 4. 绿化带及草坪上的垃圾每周保洁 1 次； 5. 门卫、岗亭每周清扫 2 次； 6. 天台、明沟、上人屋面每季清扫 1 次； 7. 路灯、楼道灯每季清洁 1 次。 <p>(三) 垃圾收集与处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 应设置生活垃圾集中投放点； 2. 垃圾桶、果皮箱每月清洁 1 次。 <p>(四) 卫生消杀</p> <p>针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制定具体计划，开展卫生消杀。</p>	14			每缺少一项，扣 1 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
五	保洁服务	3	<p>(一) 楼内保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和电梯前厅，每日清洁1次，每周湿拖1次；楼梯台阶每周清洁1次，每月湿拖1次； 2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每2周清洁1次，栏杆每月清洁1次； 3. 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季清洁1次； 4. 楼内共用门窗玻璃，每季擦拭1次，目视干净。 <p>(二) 外围保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 道路每日保洁1次，目视无明显杂物、污迹和积水，雨雪天气保持主要道路通畅，方便出行； 2. 绿化带每3日保洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物； 3. 水景开放期内，定期清洁，水面无明显漂浮物； 4. 休闲、娱乐、健身设施每周擦拭1次，设施表面干净，地面无杂物； 5. 3米以下庭院灯、草坪灯目视干净； 6. 标识、宣传牌、信报箱、景观小品目视干净； 7. 天台、明沟、上人屋面每季清洁1次，无垃圾堆放，排水顺畅； 8. 设有公共卫生间的，每日清洁1次；每月1次对公共卫生间进行消杀。 <p>(三) 车库、车棚</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地面每周清洁1次，保持空气流通，地面无明显杂物、垃圾、积水； 2. 天花板、墙面每半年清洁1次，无蜘蛛网； 3. 门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每季清洁1次。 <p>(四) 垃圾收集与处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾桶布局合理，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾； 2. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放； 3. 垃圾桶、果皮箱每周清洁1次。 <p>(五) 卫生消杀</p> <p>蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀1次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每半年进行1次，无明显鼠迹。</p>	16			每缺少一项，扣0.5分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
五	保洁服务	4	<p>(一) 楼内保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和电梯前厅，每日清洁1次，每周湿拖2次；楼梯台阶每周清洁2次，每半月湿拖1次； 2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁1次，栏杆每月清洁2次； 3. 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每2月清洁1次； 4. 楼内共用门窗玻璃，每2月擦拭1次，玻璃明亮，目视干净。 <p>(二) 外围保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 道路每日保洁1次，目视无明显杂物、污迹和积水，雨雪天气保持主要道路通畅，方便出行； 2. 绿化带每2日保洁1次，秋冬季节或落叶较多季节增加保洁次数，目视无杂物；花坛表面洁净无污迹； 3. 水景开放期内，定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其它处理，水面无漂浮物，水体无异味； 4. 休闲、娱乐、健身设施每3日擦拭1次，设施表面干净； 5. 3米以下庭院灯、草坪灯每月清洁1次，目视干净； 6. 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每月清洁1次，目视干净； 7. 天台、明沟、上人屋面每2月清洁1次，排水顺畅、无垃圾堆放； 8. 设有公共卫生间的，每日清洁2次；每周1次对公共卫生间进行消杀。 <p>(三) 车库、车棚</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地面每周清洁2次，保持空气流通，地面无垃圾、积水、杂物； 2. 天花板、墙面每季清洁1次，无明显污迹、蜘蛛网； 3. 门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、箱柜等公共设施每2月清洁1次。 <p>(四) 垃圾收集与处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾桶布局合理，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味； 2. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，根据双方装修协议约定由责任方清运； 3. 垃圾桶、果皮箱每周清洁1次，每月消杀1次。 <p>(五) 卫生消杀</p> <p>蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。</p>	18			每缺少一项，扣0.5分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
五	保洁服务	5	<p>(一) 楼内保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和电梯前厅，每日清洁 2 次，每 2 日湿拖 1 次，保持干净整洁；楼梯台阶每 2 日清洁 1 次，每周湿拖 1 次，保持干净整洁； 2. 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌每周清洁 2 次；栏杆每周清洁 1 次； 3. 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁 1 次，目视无积尘、无蜘蛛网； 4. 楼内共用门窗玻璃，每月擦拭 2 次，玻璃明亮，目视干净。 <p>(二) 外围保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 道路每日保洁 1 次；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行； 2. 绿化带每日保洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加保洁次数，目视无杂物；花坛表面洁净无污迹； 3. 水景开放期内，定期清洁，定期对水体投放药剂或进行其它处理，水面无漂浮物，水体无异味； 4. 休闲、娱乐、健身设施每 2 日擦拭 1 次，设施表面干净； 5. 3 米以下庭院灯、草坪灯每月清洁 1 次，目视干净； 6. 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每 2 周清洁 1 次，目视干净； 7. 天台、明沟、上人屋面每月清洁 1 次，无垃圾堆放，排水顺畅； 8. 设有公共卫生间的，每日清洁 2 次；每周 2 次对公共卫生间进行消杀。 <p>(三) 车库、车棚</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地面每日清洁 1 次，保持空气流通，地面无垃圾和杂物，天花板、墙面每月清洁 1 次，目视无积尘、蜘蛛网； 2. 门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施每月清洁 1 次，目视无积尘；指示牌、指示灯保持整洁。 <p>(四) 垃圾收集与处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾桶布局合理，垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味； 2. 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，根据双方装修协议约定由责任方清运； 3. 垃圾桶、果皮箱每日清洁 1 次，每周消杀 1 次； 4. 能正常使用并维护垃圾生物处理设备、中水处理设备等。 <p>(五) 卫生消杀</p> <p>蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行 1 次，无明显鼠迹。</p>	20			每缺少一项，扣 1 分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
六	绿化服务	1	1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护； 2. 定期清除绿地杂草、杂物； 3. 无大面积病虫害。	6			每缺少一项，扣2分
六	绿化服务	2	1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护； 2. 定期清除绿地杂草、杂物； 3. 对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，存活率达到70%； 4. 适时进行防冻保暖，预防病虫害； 5. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。	7			每缺少一项，扣1分
六	绿化服务	3	1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，保持观赏效果； 2. 定期清除绿地杂草、杂物； 3. 对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，存活率达到90%，土地无明显裸露； 4. 适时进行防冻保暖；定期喷洒药物，预防病虫害； 5. 树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。	8			每缺少一项，扣1分
六	绿化服务	4	（一）绿化养护 有专业人员对普通住宅小区实施绿化养护管理，并做到： 1. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护； 2. 定期清除绿地杂草、杂物； 3. 对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，缺株率小于5%，存活率不小于95%，行道树缺株率小于5%，土地无明显裸露； 4. 适时进行防冻保暖；定期喷洒药物，预防病虫害； 5. 对树木每年至少修剪1次，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。 （二）环境布置 1. 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象； 2. 绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象； 3. 加强绿化宣传，对古树名木保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地等。	9			每缺少一项，扣1分

序号	总项	分项	标准内容	对应分值	自评分	考核分	评分细则
六	绿化服务	5	<p>(一) 绿化养护</p> <p>有专业人员对普通住宅小区实施绿化养护管理，并做到：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对草坪、花卉、绿篱、树木等定期进行修剪、养护； 2. 定期清除绿地杂草、杂物； 3. 对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，缺株率小于 3%，存活率不小于 95%，行道树缺株率小于 3%，土地无明显裸露； 4. 绿篱、色带及造型植物轮廓清晰、层次分明，无残枝败叶，造型植物枝叶紧密、圆整，观赏效果良好； 5. 适时进行防冻保暖；定期喷洒药物，预防病虫害； 6. 树木每年修剪 1 次以上，树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦； 7. 定期组织浇灌、施肥和松土。 <p>(二) 环境布置</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象； 2. 绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象； 3. 设有景观湖的，保持三季有水，每年春季可投放观赏鱼苗，水质良好，每月至少补水 1 次，每年清淤 1 次； 4. 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰； 5. 加强绿化宣传，对古树名木保护措施到位，使其生长正常；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。 	10			每缺少一项，扣 0.5 分