

ICS  
CCS

# T/SREA

## 四川省房地产业协会标准

T/SREA 001—2024

### 四川省物业服务品牌项目建设评价标准

Construction Standards for Property Service Brand Projects

2024-01-04 发布

2024-01-15 实施

四川省房地产业协会 发布



四川省房地产业协会  
关于发布《四川省物业服务  
品牌项目建设评价标准》的通知

川房协（2024）2号

各有关单位：

根据《四川省房地产业协会团体标准管理办法（试行）》，现批准《四川省物业服务品牌项目建设评价标准》（附后）为团体标准，编号为T/SREA 001—2024，自2024年1月15日起实施。

四川省房地产业协会

2024年1月4日



## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	2
4 总则 .....	2
5 参与主体 .....	3
6 评价原则 .....	3
7 评价程序 .....	3
8 评价方式及评分方法 .....	4
9 评价结果 .....	4
10 评价周期与有效期限 .....	4
11 评价标准 .....	4
12 附录 A .....	9
表 A.1 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（通用评分项） .....	9
13 附录 B .....	41
四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（分业态评分项） .....	41
表 B.1 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（办公、写字楼项目） .....	41
表 B.2 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（商场、商业综合体项目） .....	46
表 B.3 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（产业园区项目） .....	52
表 B.4 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（公共场馆项目） .....	58
表 B.5 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（公园、旅游景区项目） .....	63
表 B.6 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（交通枢纽项目） .....	69
表 B.7 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（医院项目） .....	75
表 B.8 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（水电站项目） .....	82
表 B.9 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（学校项目） .....	89



## 前 言

本标准按照《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》GB/T 1.1—2020的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由四川省房地产业协会提出并归口。

本标准编制单位：

成都心然物业顾问有限公司

成都圣合物业管理有限公司

成都市清华坊楼宇服务有限责任公司

成都智荟生活服务有限公司

成都高投世纪物业服务有限公司

成都上善琅润企业管理有限公司

四川涇华物业服务有限公司

德阳心连心物业管理有限公司

四川世邦名居物业服务有限公司

四川民吉物业服务有限公司

本标准主要起草人（排名不分先后）：文 武、郑海涛、张良燕、夏红丽、孙树彤、代俊敏、苏 刚、杨润春、刘关华、吴顺良、聂智华、史胜勇、马利伟、付 艳、刘 雷、李 静、王仁强。

本标准为首次发布。

## 引 言

近年来，物业管理已覆盖到社会发展方方面面，是现代化城市管理、社会基层治理的重要组成部分，关系千家万户的日常生活，对社会、经济、环境等各个方面发展产生直接影响，受到社会各方面广泛关注。现阶段我省各地物业服务水平参差不齐，物业服务质量褒贬不一，亟需推动物业行业服务水平的全面提升。通过物业服务品牌项目建设，促进物业服务人对品牌美誉度、忠诚度的培养，树立物业服务人形象，赢得客户、公众和社会对物业服务人的良好评价，从而带动物业服务水平的不断提升，实现物业行业高质量发展的目标。

为推动物业服务人加强品牌建设，不断提高物业服务质量，引导和带动物业服务行业服务水平不断提升，近年来，物业服务行业管理部门、行业协会、物业服务人不断总结经验，积极推进四川省物业服务品牌项目建设工作。

目前，四川物业服务行业经过多年发展，呈现出多业态服务、专业化发展、高质量发展需求的态势，《四川省物业服务品牌项目建设评价标准》的发布与实施，将统一四川省物业服务品牌项目建设评价程序和标准，规范物业服务品牌项目评价行为，科学、客观、公正、真实地评价物业服务项目服务水平和质量，为社会各界监督物业服务提供参考依据，为物业服务人改进服务质量提供目标和方法，从而提升物业服务品质，促进物业服务行业健康、有序发展。



# 物业服务品牌项目建设标准

## 1 范围

本标准规定了物业服务品牌项目建设评价的术语和定义、申报条件、评价原则、建设程序及建设标准。

本标准适用于四川省行政区域内物业行业开展物业服务品牌项目建设评价以及物业服务人开展物业服务项目品牌建设或自我评价等工作。

## 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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

本标准制定主要引用以下标准和技术：

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
GB/T 29639-2020	生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
GB/T 40248	人员密集场所消防安全管理
GB 37489.1	公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
GB 37487	公共场所卫生管理规范
GB/T 17217	公共厕所卫生标准
GB 37488	公共场所卫生指标及限值要求
GB 5749	生活饮用水卫生标准
GB/T 27306	食品安全管理体系餐饮业要求
GB 15603	危险化学品仓库储存通则
GB 18265	危险化学品经营企业安全技术基本要求
GB/T 31078	低温仓储作业规范
GB/T 21070	仓储从业人员职业资质
GB/T 21071	仓储服务质量
GB/T 26357	旅游饭店管理信息系统建设规范
GB/T 35414	高原地区室内空间弥散供氧（氧调）要求
GB/T 31190	实验室废弃化学品收集技术规范
GB/T 18205	学校卫生综合评价
GB 9668	体育馆卫生标准
GB 50325	民用建筑工程室内环境污染控制标准
GB/T18883	室内空气质量标准
GB/T 17093	室内空气中细菌总数卫生标准
DBJ51/T219.1-2023	四川省物业服务标准第1分册：住宅小区物业服务标准
DBJ51/T219.2-2023	四川省物业服务标准第2分册：写字楼物业服务标准
DBJ51/T219.3-2023	四川省物业服务标准第3分册：产业园区物业服务标准
DBJ51/T219.4-2023	四川省物业服务标准第4分册：校园物业服务标准

DBJ51/T219. 5-2023	四川省物业服务标准第5分册：医院物业服务标准
DBJ51/T219. 6-2023	四川省物业服务标准第6分册：商场物业服务标准
DBJ51/T219. 7-2023	四川省物业服务标准第7分册：公共场馆物业服务标准
DBJ51/T219. 8-2023	四川省物业服务标准第8分册：公园物业服务标准
DBJ51/T219. 9-2023	四川省物业服务标准第9分册：居家养老物业服务标准
DBJ51/T219. 10-2023	四川省物业服务标准第10分册：交通枢纽物业服务标准
DBJ51/T219. 11-2023	四川省物业服务标准第11分册：旅游景区物业服务标准
DBJ51/T219. 12-2023	四川省物业服务标准第12分册：水电站物业服务标准
DBJ51/T219. 13-2023	四川省物业服务标准第13分册：物业城市服务标准
DBJ51/T225-2023	四川省物业项目承接查验标准
DBJ51/T226-2023	四川省物业服务安全生产标准化工作规程
JGJ/T 30-2015	房地产业基本术语标准
GA/T 1773. 1	机动车驾驶人安全文明操作规范 第1部分：通用要求
XF 1131	仓储场所消防安全管理通则
TSG T5002	电梯维护保养规则
WS/T 512	医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范
WS/T 311	医院隔离技术标准
WS/T 367	医疗机构消毒技术规范
WS/T 508	医院医用织物洗涤消毒技术规范

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

#### 3.1 物业服务品牌项目建设 Construction of Property Service Brand Projects

指物业服务人依照法律法规、规范、标准的规定及《（前期）物业服务合同》约定，尽职尽责、诚信履约实施物业服务，推动物业服务品牌建设，塑造物业服务标杆项目，引领物业行业高质量发展。

#### 3.2 操作规程 Operating procedures

指物业服务人为保证本单位的工作、服务能够安全、稳定、有效运转而制定的，相关人员在操作设备、实施服务作业时必须遵循的程序或者步骤。

#### 3.3 重大事故隐患 Major accident hazards

指危害和整改难度较大，全部或者局部停止运行或者使用，需经过一定时间整改治理方能排除的隐患，或者因外部因素影响致使物业服务人自身难以排除的隐患。

### 4 总则

依据国家有关法律法规、规范、标准的规定和要求，结合行业特点，开展物业服务品牌项目建设和评价活动，引领和带动物业服务水平不断提升。

物业服务品牌项目建设评价坚持物业服务人自愿参加的原则。

## 5 参与主体

物业服务品牌项目参与主体至少包括：评价单位和被评价对象（包括申报参评物业服务项目和物业服务人）。

被评价对象应符合以下基本条件：

- a) 住宅类以一个完整区划项目作为一个被评价对象；非住宅类可以是一个单体建筑（且设施设备独立配置齐全、管理责任界限明确）作为一个被评价对象。
- b) 申报前，物业服务人对整个被评价对象至少提供了1年物业服务；
- c) 提供物业服务内容应包含：客户服务、公共秩序维护管理、环境卫生服务、绿化养护等服务中至少3项服务，且共用部位维护管理、共用设施维护管理、共用设备维护管理等服务中至少1项服务；
- d) 符合城市规划建设要求；住宅类物业服务项目建筑面积3万平方米以上，非住宅类物业服务项目建筑面积0.5万平方米以上，且交付使用率超过60%；
- e) 已建立健全各项管理规章制度；
- f) 申报前1年以内无安全责任事故、重大事故隐患，未受到行政处罚；
- g) 四川省物业服务企业信用信息管理系统中信用等级A级或者以上等级。

## 6 评价原则

### 6.1 公开、公平、公正

物业服务品牌项目评价工作应做到评价过程公开透明，公平对待被评价对象，评价程序公正客观。

### 6.2 客观性

评价内容以被评价对象《（前期）物业服务合同》约定为基础，依据评价标准客观真实反映被评价对象的服务情况；

评价过程中应对采集到的被评价对象的物业管理、服务、经营等信息进行核实，采取恰当方法核实比对，务求真实反映其物业服务质量及品牌建设水平。

### 6.3 时效性

评价结果作为一种信息，是在一定时间、一定地点、一定条件下，经过综合评价而形成的，只能在一定时期内有效。

### 6.4 保密性

评价单位应严格保守其所获取的被评价对象的保密信息。

## 7 评价程序

四川省物业服务品牌项目评价工作按以下程序进行：

- a) 评价单位发布实施方案；
- b) 物业服务人依照本标准要求“四川省物业服务品牌项目建设评价系统”中申报；
- c) 评价单位组织实施评价工作，在公开渠道公示、公布评价结果。

## 8 评价方式及评分方法

### 8.1 评价方式

评价方式采用通过网络上传资料审核和现场查验评分。

a) 网络上传资料审核，即物业服务人按照本标准附录A、附录B中的要求上传参评物业服务项目资料，评价单位对网络上传资料进行审核：

- 1) 物业服务人在“四川省物业服务品牌项目建设评价系统”中上传参评物业服务项目资料；
- 2) 网络上传资料为文本扫描资料或图片资料；
- 3) 网络上传资料中各类日常工作记录为申报参评之前半年内的记录；
- 4) 参评物业服务项目有不涉及项（申报参评物业服务项目物业服务内容未有或者不涉及部分，以及因各种原因暂未获得的相关资料等）的，应另行上传情况说明。

b) 现场查验评分，即评价单位组织评价小组到参评物业服务项目现场，通过听取参评物业服务项目的物业服务品牌项目建设工作介绍、抽查物业服务现场及相关资料、问询物业服务相关情况等方式，按照本标准附录A、附录B采用扣分方式进行评分，不涉及项经评价小组确认后，不作扣减分。

### 8.2 评分方法

评价小组按照本标准附录A、附录B进行评分，综合得分满分为100分，当计入加分项后超出100分的按100分计，未超出100分的按计入加分项后的分值计。

计算方法：

综合得分=A×80%+B+C；其中，无分业态评分项的项目综合得分=A+C。

A=通用评分项(详见附录A，表A.1中1.1—3.2)得分，即按通用评分项中基础管理服务35分、服务过程及结果60分、智慧物业建设与创新服务5分（共计100分）评价得分。

B=分业态评分项（详见附录B）得分，即按照不同业态的相应标准（共计20分）评价得分。

C=加分项得分(详见附录A，表A.1中4.1—4.4)，即按加分项（共计8分）评价得分。

## 9 评价结果

评价结果满分为100分，四川省物业服务品牌项目评价综合得分应在85分（含）以上。

## 10 评价周期与有效期限

### 10.1 评价周期

四川省物业服务品牌项目评价工作原则上每年进行一次。

### 10.2 有效期限

四川省物业服务品牌项目有效期为三年，有效期届满，未申报复评或者复评未通过的，四川省物业服务品牌项目称号自动失效。

有效期届内，评价单位收到申报参评物业服务项目所在地行业管理部门或相关组织通报的处罚信息和意见后，将视情节轻重对其四川省物业服务品牌项目称号予以保持或者取消。

## 11 评价标准

## 11.1 标准总则

本标准充分考虑了物业服务行业特点，并结合四川省实际，评价分为通用评分项和分业态评分项两个部分。其中通用评分项从基础管理服务、服务过程及结果、智慧物业建设与创新服务、加分项等维度设置一级评分项，各业态评分项根据业态服务特点设置相应的一级评分项；每个一级评分项包括若干二级评分项，建立物业服务品牌项目评价的标准体系。

通用评分项是指各类物业服务项目品牌建设通用的评价标准和住宅类物业服务项目品牌建设的全部评价标准，反映物业服务人的基本服务能力和服务质量，详见附录A。

分业态评分项反映不同业态物业服务项目特点、服务内容、服务标准差异和服务需求，详见附录B。

## 11.2 建立的原则

### 11.2.1 系统性

本标准内容包括了法律层面、社会层面、行业层面、企业层面以及客户层面对物业服务的要求，也体现了对物业管理、客户服务、专业技术的质量要求。

### 11.2.2 科学性

本标准内容能够反映物业服务专业水平、管理能力和物业服务项目服务特色。

### 11.2.3 可操作性

本标准具有实用性和可行性，相关要素便于理解、采集与计算。

## 11.3 基础管理服务

基础管理服务是指物业服务人在物业服务过程中的合规性、制度建设、人才建设、组织保障、档案管理、安全管理等方面反映物业服务人有能力并持续合法提供良好物业服务的基础性要求。涵盖下列二级评分项：

- a) 管理规约、业主大会议事规则：项目订立《（临时）管理规约》《业主大会议事规则》《业主委员会工作规则》，是建立物业服务项目管理机制、治理机制重要的文件资料；
- b) 物业服务合同、专项服务合同：物业服务人通过签订《（前期）物业服务合同》《专项服务合同》，约定服务内容、服务质量、收费标准、合同当事双方责权利等内容，是物业服务人开展物业服务活动的合法合规依据，也是物业服务质价相符的重要依据；
- c) 物业承接查验：物业服务人落实物业交付承接查验制度，和建设单位共同对物业共有部分和其相应的物业档案进行查验，明确交接双方的责权利关系，督促监督工程建设质量符合国家相关标准，维护业主物权利益；了解掌握物业的性能与特点，及时发现隐患、规避管理服务风险，是物业服务活动顺利开展的前提和基础性工作；
- d) 物业建设基础档案建立与管理：物业承接查验或者交付验收（既有物业）后，开发建设单位或者业主委员会向物业服务人移交的物业建设基础档案，包括：物业法定建设文件资料、相关设计文件资料、竣工验收文件资料、设备质量合格证、质量保证书、使用和维护保养说明书、安装调试、检验检测、技术交底资料、相关部门出具的竣工验收认可文件或者准许使用文件等，是顺利开展物业服务工作的基础性文件资料；
- e) 物业服务制度和操作规程：物业服务人为开展物业服务和经营活动而制定的各项制度、操作规程，包括：依照法规规定和《（临时）管理规约》《（前期）物业服务合同》约定制定的各项公共管理制度（以公示公告、温馨提示或者编制业主手册向业主、物业使用人、客户发放），以及物业服务人的企业管理制度、开展各项服务工作的操作规程等，是顺利开展物业服

务工作的制度保障；

f) 物业服务档案建立与管理：物业服务人对物业建设基础资料及物业服务活动开展过程中形成的各类工作记录进行建档管理，是物业服务活动顺利开展的基础性工作，也是物业服务人尽职尽责的重要证明依据资料；

g) 安全生产：物业服务人制定安全生产管理制度、生产事故应急预案，落实全员安全生产责任制，设置安全生产管理机构或者配备专（兼）职安全生产管理人员，开展风险分级管控及隐患排查治理、应急预案演练、安全生产教育培训和宣传、安全生产责任清单落实等工作，是顺利开展物业服务和持续提升物业服务水平的安全保障；

h) 消防安全管理：物业服务人依照法规规定和《（前期）物业服务合同》约定，履行消防安全管理职责，制定消防安全制度、操作规程、灭火和疏散预案，开展防火巡查、防火检查等工作，是预防各类火灾事故发生的重点工作；

i) 从业人员规范管理和教育培训：物业服务人规范从业人员管理和教育培训，使其具备相应的知识和技能，相关岗位从业人员取得相应资格证书，是顺利开展物业服务和持续提升物业服务水平的重要保证；

j) 外委方管理：物业服务人依照《外委合同》约定（将部分专项服务事项委托给具有相应资质或者服务能力的机构进行），对外委方专项委托服务质量、服务水平、安全生产等进行监督考核，是保证物业服务质量的关键工作；

k) 党建引领：物业服务人或者申报参评物业服务项目成立中国共产党组织，围绕发展抓党建，抓好党建促发展，让党建工作为业务工作引领方向、激发动力、提供保障，通过党组织建设、党员先锋模范作用发挥，提升物业服务水平，在社会基层治理中发挥积极作用；

l) 社区文化建设：开展各类社区文化活动，满足业主和物业使用人的精神需求、增进感情、增加认同感和归属感，是促进物业服务顺利开展的关键。

#### 11.4 服务过程及结果

物业服务过程及结果是指物业服务人依照《（前期）物业服务合同》约定，开展物业服务各项工作过程中的实际情况及呈现的结果。涵盖下列二级评分项：

a) 客户服务：物业服务人通过设立物业服务中心，接待客户来电、来访，加强客户沟通联系，收集整理客户需求，及时为客户提供相关服务；

b) 建筑共用部位维护管理：物业服务人通过对建筑共用部位的巡查、维护、维修和管理，维护建筑共用部位的完好、整洁和安全使用；

c) 共用设施维护管理：物业服务人通过对物业共用设施的巡查、维护、维修和管理，维护物业共用设施的完好、整洁和安全使用；

d) 共用设备维护管理（基本要求部分）：物业服务人开展各类共用设备维护管理的通用性、基础性要求，包括：《共用设备清册》《共用设备台账》的建立、维修保养工具、备品、备件和化学品管理、各设备机房管理、相关设施设备、器具、仪表等定期检验检测等的基本要求；

e) 共用设备维护管理（供配电系统及公共照明部分）：物业服务人通过对供配电系统及公共照明系统的巡查、维护、维修和管理，维护供配电系统及公共照明系统的正常运行；

f) 共用设备维护管理（给排水系统部分）：物业服务人通过对给排水系统的巡查、维护、维修和管理，维护给排水系统的正常运行；

g) 共用设备维护管理（电梯系统部分）：物业服务人委托具有相应资质的电梯维保单位、检测机构对电梯系统进行定期的维护保养、检测等，并定期对电梯使用情况进行巡视管理，维护电梯系统的正常运行和安全使用；

h) 共用设备维护管理（空调与通风系统部分）：物业服务人自行或者委托专业机构定期对空调与通风系统进行巡查、维护保养、清洁消毒等，维护空调与通风系统的正常运行和安全使用；

i) 共用设备维护管理（消防系统部分）：物业服务人通过对消防设施、器材定期的维护保养（未设置自动消防报警系统）或者委托具有相应消防技术服务能力的单位对消防系统进行定期的维护保养、检测，并定期对消防重点部位、场所进行巡查管理，维护消防设施、消防系统的正常运行，预防火灾事故发生；

j) 共用设备维护管理（安全防范系统部分）：物业服务人通过对视频监控系统、入侵和紧急报警系统、楼宇对讲系统及电子巡查系统等安全防范系统的维护、维修和管理，维护安全防范系统的正常运行和安全使用；

k) 共用设备维护管理（出入口控制系统、停车场管理系统部分）：物业服务人通过对出入口控制系统、停车场管理系统的维护保养，维护出入口控制系统、停车场管理系统的正常运行和安全使用；

l) 公共秩序维护服务：物业服务人通过对物业服务区域出入口、监控中心值班值守、定期对重点部位、重点场所巡视巡查等公共秩序维护工作，维护物业服务区域良好的公共秩序；

m) 环境卫生服务：物业服务人通过对物业服务区域内公共区域的清扫、保洁以及垃圾分类收集及清运管理、消毒消杀等服务，维护物业服务区域良好的环境卫生；

n) 绿化养护服务：物业服务人通过对物业服务区域内公共区域绿化养护、病虫害防治以及绿化设备、工具维护管理和安全使用等，维护物业服务区域良好的环境绿化；

o) 经营效益与客户评价：物业服务人通过提质增效，经营状况良好，持续开展物业服务。同时通过定期的客户满意率调查，及时收集客户需求，不断改进提高，赢得客户对物业服务的认可和赞许，也是测评物业服务履约情况重要的参考依据。

### 11.5 智慧物业管理服务平台建设与创新服务

智慧物业管理服务平台建设与创新服务是指物业服务人通过运用互联网、信息化、数字化、物联网、云计算、大数据、AI人工智能等科学技术手段，并创新服务模式，达到提质增效、节能减排、提升物业服务水平的目的。涵盖下列二级评分项：

a) 智慧物业管理服务平台建设：物业服务人通过互联网、信息化、数字化、物联网、云计算、大数据、AI人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，打造物业管理、公共服务、生活服务运用，提质增效，提升智慧化物业管理服务水平；

b) 创新服务：物业服务人根据发展需要和客户需求，通过创新服务内容、创新服务模式，开展标准化建设等，达到提质增效、节能减排、提升物业服务水平的目的。

### 11.6 加分项

a) 党建示范：被评价对象的党组织获得上级党组织或者县（区）级以上政府有关部门表彰；

b) 信用建设：物业服务人当前信用等级（四川省物业服务企业信用信息管理系统）AA级以上相应等级；物业服务人参与四川省房地产业协会组织的“物业服务企业诚信评价”，获得AA级以上相应诚信等级；

c) 相关荣誉：被评价对象或者被评价对象从业人员获得街道办事处（乡、镇）及以上党委、政府有关部门表彰的；物业服务人获得“安全文化建设示范单位”、被评价对象获得“安全生产标准化”达标或者获得行业管理部门“安全生产工作”表彰的；物业服务人（含单位和从业人员）参与标准化建设，取得相关成果的；

d) 人才建设：物业服务人的主要负责人为四川省住房和城乡建设厅聘任专家（最近一届）或者为四川省房地产业高质量发展咨询委员会委员；物业服务人的主要负责人为行业管理部门或者物业管理协会聘任专家（专业人才）（最近一届）；被评价对象从业人员持物业管理师证书、中级及以上专业技术职称、技师及以上职业技能等级证书。



## 12 附录 A

(规范性附录)

## 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表

表 A.1 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（通用评分项）

一级评分项	二级评分项	标准分值	编号	标准细则	评分标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理服务 (35分)	1.1 管理规约、业主大会议事规则	1分	1.1.1	(1) 非单一业主的物业服务项目未成立业主大会的, 业主已签订《临时管理规约》; (2) 单一业主的物业服务项目, 业主(或者管理方)与物业服务人、使用人应有物业使用管理相关约定	一处不合格扣1分	业主签订《临时管理规约》的统计表或者情况说明	查阅业主签订的《临时管理规约》或者物业使用管理相关约定
			1.1.2	已成立业主大会的, 已订立《管理规约》《业主大会议事规则》《业主委员会工作规则》		业主大会通过《管理规约》《业主大会议事规则》《业主委员会工作规则》的情况说明	查阅《管理规约》《业主大会议事规则》《业主委员会工作规则》
	1.2 物业服务合同、专项服务合同	4分	1.2.1	在项目所在地住房和城乡建设部门办理物业项目区域划分意见书	一处不合格扣1分	《物业服务项目区划意见书》首页或者情况说明	查阅《物业服务项目区划意见书》
			1.2.2	签订《(前期)物业服务合同》		《(前期)物业服务合同》首页、签署页、载明合同有效期页、载明物业服务内容页、(住宅项目)载明共有部分经营管理收益分配方式页	查阅《(前期)物业服务合同》
			1.2.3	《(前期)物业服务合同》符合法律法规的规定, 双方责权利约定清晰, 无侵害合同当事人双方合法权益的内容			
			1.2.4	住宅项目《(前期)物业服务合同》应明确业主委托(若委托)物业服务人利用业主的共有部分进行经营管理的收益的分配方式			

1 基础管理服务 (35分)	1.2 物业服务合同、专项服务合同		1.2.5	(1) 接受业主、物业使用人、物业管理方或者运营方等的委托, 提供相应特约服务、专项服务的, 应签订《专项(特约)服务合同》(或者在《(前期)物业服务合同》中约定), 符合法律法规的规定, 双方责权利约定清晰; (2) 物业服务人开展特约服务、专项服务的, 应在显著位置公示服务内容、收费标准及质量要求	一处不合格扣1分	《专项(特约)服务合同》首页、签署页、载明合同有效期页、载明服务内容页	查阅《专项(特约)服务合同》
	1.3 物业承接查验	3分	1.3.1	物业共用部位、共用设施设备及物业档案(设计、施工、验收及相关技术文件资料等)承接查验、交接记录、资料等规范、完整	一处不合格扣1分	物业承接查验、交接记录、资料档案目录	查阅物业承接查验、交接记录、资料档案
			1.3.2	已签订《物业承接查验协议》, 协议双方责权利明确		《物业承接查验协议》首页、签署页	查阅《物业承接查验协议》
			1.3.3	物业承接查验文件已向项目所在地住房和城乡建设部门备案		物业承接查验文件备案通过页或者情况说明	查阅物业承接查验文件备案资料或者情况说明
	1.4 物业建设基础档案建立与管理	3分	1.4.1	《建设工程规划许可证》《建设用地规划许可证》《建筑工程施工许可证》《规划红线图》《建设项目选址意见书》(以划拨方式提供国有土地使用权的)等法定建设文件齐全	一处不合格扣0.5分	《建设工程规划许可证》《建设用地规划许可证》《建筑工程施工许可证》《规划红线图》等文件目录或者情况说明	查阅《建设工程规划许可证》《建设用地规划许可证》《建筑工程施工许可证》《规划红线图》等文件或者情况说明
			1.4.2	《设计总说明书》《总平面布置图(包括建筑、建筑小品、水景、照明、道路、绿化等)》《室外给水、排水、燃气等管网综合图》《电气(包括电力、电讯、电视系统等)综合图》等综合竣工图齐全; 建筑、结构、装修装饰、电气工程(智能化工程)、给排水工程、消防工程、通风空调工程、燃气工程、地下人防工程、园林景观工程等专业竣工图齐全		综合竣工图、专业竣工图目录或者情况说明	查阅综合竣工图、专业竣工图等图纸资料档案或者情况说明
			1.4.3	共用设施设备清单, 设备质量合格证、质量保证书、使用和维护保养等技术资料, 以及设备安装调试、检验检测、技术交底		共用设施设备清单首页、技术资料及安装调	查阅共用设施设备清单、技术资料及安

1 基础管理服务 (35分)	1.4 物业建设基础档案建立与管理	1.4.3	(技术培训)等记录齐全	一处不合格扣0.5分	试、检验检测、技术交底记录档案目录或者情况说明	装调试、检验检测、技术交底记录或者情况说明	
		1.4.4	规划、建设、消防、供水、供电、供气、通信等部门出具竣工验收认可文件或者准许使用文件齐全		相关部门竣工验收认可文件或者准许使用文件目录或者情况说明	查阅相关部门竣工验收认可文件或者准许使用文件资料档案或者情况说明	
		1.4.5	商品住宅的《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》齐全		商品住宅的《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》首页及签署页	查阅商品住宅的《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》	
		1.4.6	特种设备使用登记证书、二次供水卫生许可证、机动车停车场备案证明、排污许可证等文件齐全		特种设备使用登记证书(每个类别提供1份)、二次供水卫生许可证、机动车停车场备案页、排污许可证或者情况说明	查阅特种设备使用登记证书、二次供水卫生许可证、机动车停车场备案、排污许可证等文件资料	
	1.5 物业服务制度与操作规程	3分	1.5.1	建立行政人事管理、财务管理、档案管理、品质管理、合同管理等企业管理制度,并持续更新改进	一处不合格扣1分	企业管理制度目录	查阅企业管理制度汇编资料
			1.5.2	建立物业共用部位、共用设施设备维护保养、公共秩序维护、环境卫生维护、绿化养护、客户服务等管理服务制度、操作规程,并持续更新改进		管理服务制度及操作规程目录	查阅管理服务制度及操作规程汇编资料,查看执行记录
			1.5.3	通过公示公告、温馨提示或者编制业主(客户)手册(或者服务指南)向业主、物业使用人、客户发放等方式,告知业主、物业使用人、客户物业服务区域安全管理、注意事项、便民服务信息等内容		公示公告目录1页或者业主手册(或者服务指南)等文件资料的目录	查阅公示公告、温馨提示或者业主(客户)手册(或者服务指南)等文件资料,以及公示或者发放记录

1 基础管理服务 (35分)	1.6 物业服务档案建立与管理	3分	1.6.1	配置档案管理员，档案查询使用登记手续齐全，档案存放环境符合条件	一处不合格扣0.5分	物业服务档案目录	现场查看档案存放环境，查阅档案资料建立及管理的规范性、完整性、安全性		
			1.6.2	建立物业承接查验档案、建设基础档案、服务档案目录，档案及时收集整理、分类成册、查阅方便					
			1.6.3	共用部位、共用设施设备清册及台账（登载共用部位、共用设施设备相关信息及维修、更新、改造信息）、房屋产权清册或者产权面积测绘报告、业主联系名册等齐全、保存安全					
			1.6.4	建立业主分户档案，业主基本信息登记、房屋装饰装修管理等档案资料齐全，并实现动态管理					
			1.6.5	采用数字化、智慧化物业管理服务形成的电子资料、数据，保存安全、完好，查询方便					
	1.7 安全生产	6分	1.7.1	（1）制定《安全生产管理制度》（包括：安全生产资金投入、劳动防护用品配备和管理、安全生产例会、安全生产宣传教育和培训、风险分级管控、隐患排查治理、安全设施和设备管理、作业安全管理、安全生产检查、应急预案管理、安全生产档案管理、发包（出租）管理、生产安全事故报告和应急救援等制度）； （2）落实全员安全生产责任制，明确从主要负责人到一线从业人员安全生产责任制，明确各岗位的责任人员、责任范围和考核奖惩标准等内容	一处不合格扣0.5分	《安全生产管理制度》目录、员工签订《安全生产责任书》记录清单	查阅《安全生产管理制度》、员工签订的《安全生产责任书》		
			1.7.2	设置安全生产管理机构或者配备专（兼）职安全生产管理人员，其履行安全生产管理职责工作记录完整				安全生产管理机构的设立文件首页或者安全管理人员的任职文件首页	查阅安全生产管理机构的设立文件或者安全管理人员的任职文件，以及其履行安全生产管理职责工作记录
			1.7.3	建立安全风险分级管控和事故隐患排查治理双重预防机制： （1）定期开展安全生产风险评估和危险源辨识，并采取相应分级管控措施； （2）定期对物业服务区域内的通行道路、公共绿化、消防设				安全风险分级管控和事故隐患排查治理双重预防机制相关制度目录	查阅安全风险分级管控和事故隐患排查治理双重预防机制相关制度及工作

1 基础管理服务（35分）	1.7 安全生产	1.7.3	施、水电气管网设施以及封闭、半封闭空间等物业共用部位、共用设施设备进行生产安全事故隐患排查（包括：高空坠物、防火安全、防汛、电梯安全、用电用气等专项事故隐患排查治理），并采取措施对事故隐患进行整治或者及时向业主、业主委员会、水电气专业经营单位、街道办事处、有关行政主管部门报告并协助处理	一处不合格扣0.5分		记录
		1.7.4	（1）建立《劳动保护用品管理使用台账》； （2）绝缘工器具、绝缘手套、绝缘靴、绝缘垫配置有效（定期检验有效）； （3）防坠落（高处作业）安全绳、安全带配置有效（安全带应配置全身防护安全带——五点式安全带）； （4）按规范应配置的防砸、降噪、绝缘、防静电、耐酸碱、耐油、防滑鞋等劳动保护用品等		《劳动保护用品管理使用台账》首页	查阅《劳动保护用品管理使用台账》及管控记录
		1.7.5	重点区域（包括：各设备房、有限空间等）设置风险告知卡，存在较大危险因素的场所和有关设施、设备及其周边，设置标准、明显的安全警示标志		风险告知卡、安全警示标志设置的清单首页或情况说明	现场查看风险告知卡、安全警示标志设置情况
		1.7.6	危险作业管理： （1）建立《危险作业管理制度》（危险作业主要包括：有限空间作业、高处作业、动火作业、动土作业、临时用电作业、设施设备检修作业、高温作业、大件物品搬运作业等）； （2）严格执行作业前内部审批程序、现场作业条件确认检查（风险辨识、隐患排查、风险管控措施落实）、安全技术交底及风险告知（培训安全作业规定、作业方案、应急处置方案等）、防护用品和应急救援装备配置齐全，作业中监护管理有效等管理制度		《危险作业管理制度》目录	查阅《危险作业管理制度》及危险作业相关工作记录
		1.7.7	作业现场安全管理： （1）对可能引起人身伤害的坑、洞、井、沟、池及临边区域等设置符合相关技术标准的盖板或者护栏等； （2）合理堆放材料、器材、设备、废料等物品，不得妨碍操作、通行和装卸，并现场及周边设置警示标志或打围等；		——	现场查看可能引起人身伤害的坑、洞、井、沟、池及临边区域有安全防护措施；材料、器材、设备、

1 基础管理服务 (35分)	1.7 安全生产	1.7.7	(3) 作业现场应采取设置警示标志、打围等安全防护措施	一处不合格扣0.5分	---	废料等物品堆放点，无妨碍通行、操作情况，且有安全防护措施；作业现场有警示标志、打围等安全防护措施
		1.7.8	通过多种形式开展经常性的安全用火、用电、用气，以及电梯使用安全、防高空坠物、电动车、电动自行车规范停放充电等方面安全知识宣传，及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项		安全知识宣传情况说明	现场查看安全知识宣传情况及相关记录
		1.7.9	根据安全生产风险识别情况和《四川省物业企业安全责任清单（2.0版）参考模板》（川建质安发〔2021〕306号），编制企业的四大责任清单（包含：《企业安全生产主体责任清单》《重点岗位安全生产责任清单》《安全生产风险管控清单》《应急处置责任清单》）		《安全责任清单》落实情况说明	查阅《企业安全生产主体责任清单》《重点岗位安全生产责任清单》《安全生产风险管控清单》《应急处置责任清单》
		1.7.10	依据现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639-2020 编制生产安全事故应急预案（包括：风险评估、应急资源调查、综合预案、专项预案、现场处置方案等内容）		《生产安全事故应急预案》目录	查阅《生产安全事故应急预案》
		1.7.11	结合项目实际，采取多种类型的应急预案演练（实战演练、桌面演练、检验性演练、示范性演练等），每年至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练（包括：消防、电梯事故、防汛防涝等专项应急预案演练），每半年至少组织一次现场处置方案演练		年度应急预案演练计划1页	查阅年度应急预案演练计划、演练记录
	1.8 消防安全管理	1.8.1	制定《消防安全制度》《消防安全操作规程》，落实消防安全责任制	一处不合格扣0.5分	《消防安全制度》目录、《消防安全操作规程》目录	查阅《消防安全制度》《消防安全操作规程》《消防安全责任书》

1 基础管理服务 (35分)	1.8 消防安全管理	2分	1.8.2	<p>(1) 按法律法规或《(前期)物业服务合同》约定实施防火巡查、检查。检查记录,检查人员和被检查部门负责人应当在检查记录上签名;</p> <p>(2) 防火巡查:</p> <p>①高层民用建筑(包括:高层住宅建筑和高层公共建筑)应当进行每日防火巡查,并填写巡查记录;</p> <p>②高层公共建筑内公众聚集场所在营业期间应当至少每2小时进行一次防火巡查;</p> <p>③医院、养老院、寄宿制学校、幼儿园应当进行白天和夜间防火巡查,高层住宅建筑和高层公共建筑内的其他场所可以结合实际确定防火巡查的频次;</p> <p>(3) 防火检查:</p> <p>①高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查,高层公共建筑应当每半个月至少开展一次防火检查,并填写检查记录;</p> <p>②多层住宅建筑应每月至少开展一次防火检查</p>	一处不合格扣0.5分	防火巡查记录表1页、防火检查记录表1页	查阅防火巡查记录、防火检查记录
			1.8.3	<p>(1) 消防控制室、门卫值班室等位置应配置相应的消防应急装备、器材(包括手提插孔消防电话、安全工作帽、手持扩音器、手电筒、对讲机等器材),以便于应急时,秩序维护员或者志愿消防员取用;</p> <p>(2) 组织秩序维护员或者志愿消防员、物业服务从业人员培训使用各类消防应急装备、器材</p>		——	现场查看消防应急装备、器材配置情况
		1.9 从业人员规范管理与教育培训	3分	1.9.1		<p>(1) 从业人员按岗位分类统一着装,佩戴工作标志;</p> <p>(2) 服务态度热情耐心,举止文明礼貌,解答问题及时准确</p>	一处不合格扣0.5分
	1.9.2	特种作业操作人员(供配电作业人员、电焊、气焊作业人员、高处作业人员等)、特种设备操作人员(电梯安全管理员等)、消防设施操作人员(消防监控室值班)持证上岗	特种作业操作人员、特种设备操作人员、消防设施操作人员持证名册	查阅特种作业操作人员、特种设备操作人员、消防设施操作人员证书			

1 基础管理服务 (35分)	1.9 从业人员规范管理与教育培训		1.9.3	制定年度从业人员教育培训计划(包括:法律法规、安全生产、消防及相关专业基础知识、操作技能等内容。消防安全培训每年至少进行一次,公众聚集场所至少每半年进行一次;新员工上岗前进行安全生产、消防安全培训),培训考核记录完整		年度教育培训计划首页	查阅年度教育培训计划及教育培训记录
	1.10 外委方管理	2分	1.10.1	将部分专项服务事项委托给具有相应资质或者服务能力的机构进行的,应签订《专项服务委托合同》,并对专项委托服务质量、服务水平、安全生产等进行监督考核	一处不合格扣1分	《专项服务委托合同》首页及签署页	查阅《专项服务委托合同》、对外委方监督考核记录
			1.10.2	与外委方签订《安全生产管理协议》(或在《专项服务委托合同》中约定),明确各自的安全生产管理职责、从业人员教育培训、应采取的安全措施等内容		《安全生产管理协议》首页及签署页	查阅《安全生产管理协议》
	1.11 党建引领	3分	1.11.1	物业服务人或者申报参评物业服务项目成立中国共产党组织,党建活动丰富,有阵地、有内容、有实效,工作记录完整	一处不合格扣1分	物业服务人或者申报参评物业服务项目成立党委或者党支部的批复文件	查阅物业服务人或者申报参评物业服务项目成立党委或者党支部的批复文件、党建活动工作记录
			1.11.2	实行党员“亮身份”、设立党员先锋示范服务岗等		党员“亮身份”、设立党员服务示范岗等实景水印图片1张	查阅党建引领工作记录,现场查看党建阵地建设、党员示范先锋及党建宣传工作情况
			1.11.3	积极参与党的基层组织的联建共建活动		参与党的基层组织的联建共建活动情况说明	查阅参与党的基层组织的联建共建活动工作记录
	1.12 社区文化建设	2分	1.12.1	住宅物业项目开展各类社区文化活动: (1)制定年度社区文化建设活动方案; (2)社区文化建设工作记录、活动照片等资料齐全	一处不合格扣1分	年度社区文化建设活动方案首页	查阅社区文化建设活动方案、工作记录、活动照片等资料



2 服务过程及结果 (60分)	2.1 客户服务	4分	2.1.1	<p>客户接待服务：</p> <p>(1) 设立物业服务中心，有专人负责接待客户来电、来访，24小时受理客户服务需求，及时回答问题、咨询，并将报修、投诉等相关信息整理汇总，及时安排处理客户需求和回复。</p> <p>(2) 定期统计分析客户需求及处理率、及时率、回访率、满意率；</p> <p>(3) 值班、派工、投诉处理等工作记录完整，闭环管理</p>	一处不合格扣0.5分	<p>物业服务中心值班记录1页、客户需求处理率、及时率、回访率、满意率统计表1页</p>	<p>查阅物业服务中心值班记录、客户需求及处理率、及时率、回访率、满意率统计表</p>
			2.1.2	<p>客户沟通回访：</p> <p>(1) 报修处理完成后，通过上门、通讯等方式，就维修服务质量、服务态度、服务收费等情况对客户进行回访；</p> <p>(2) 投诉处理完成，及时回访客户，取得客户的理解与支持；</p> <p>(3) 定期统计分析报修回访、投诉处理及回访情况（投诉处理率、及时率、回访率均达到100%）；</p> <p>(4) 回访记录完整</p>		<p>报修回访记录1页、客户投诉处理及回访记录1页</p>	<p>查阅报修回访记录、客户投诉处理及回访记录</p>
			2.1.3	<p>在物业服务区域显著位置持续公示以下物业服务工作信息：</p> <p>(1) 物业服务人的营业执照、投诉电话、物业服务人的信用信息等；</p> <p>(2) 物业服务项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息；</p> <p>(3) 物业服务内容和质量要求，收费项目、标准和方式，《（前期）物业服务合同》履行情况；</p> <p>(4) 电梯、消防等具有相应资质或者技术服务能力的维修保养单位名称、联系方式、维修保养记录以及安全运行状况；</p> <p>(5) 供水二次加压调节水箱清洗记录及水质检测报告</p>		<p>现场公示情况的实景水印图片1—4张</p>	<p>现场查看公示事项</p>
			2.1.4	<p>在物业服务区域显著位置公示以下其他信息：</p> <p>(1) 业主共有部分的经营收益收支情况（若委托物业服务人利用业主的共有部分进行经营管理的）和建筑物及其附属设施的维修资金使用情况（住宅项目）；</p> <p>(2) 物业服务用房使用情况；</p> <p>(3) 实施酬金制收费的，应公布公示物业服务资金收支情况。</p>		<p>上年度及本年度的共有部分的经营收益收支情况、维修资金使用情况、物业服务用房使用情况、物业服务资金收支情况的公示实景</p>	<p>查阅上年度及本年度的共有部分的经营收益收支情况、维修资金使用情况、物业服务用房使用情况、物业服务资金收支情况</p>

2 服务过程及结果 (60分)	2.1 客户服务		2.1.4	(前述内容应当每半年至少公示一次, 公示期不少于三十日)	一处不合格扣0.5分	水印图片1—4张	支情况的公示文件及图片
	2.2 建筑共用部位维护管理	3分	2.2.1	按建筑共用部位日常巡查管理制度, 定期对建筑基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等进行巡视, 发现损坏, 及时维修养护或者报告业主大会、业主委员会及相关部门, 及时使用专项维修资金进行维修和更新、改造	一处不合格扣0.5分	巡查工作记录表1页	查阅巡查、维修工作记录
			2.2.2	加强建筑外墙砖、保温层、玻璃幕墙以及其他存在坠落隐患的部位及材料的巡查(有无空鼓、开裂、松动、脱落等情况), 发现安全隐患, 及时采取排危或者防护措施, 并及时报告业主大会、业主委员会及相关部门, 依法使用专项维修资金进行维修		巡查工作记录表1页	查阅建筑外墙砖、保温层以及其他存在坠落隐患的部位及材料的巡查工作记录
			2.2.3	建筑外立面保持整洁, 封闭阳台、外廊装饰、管线等的造型、规格、色调、材质、风格应当统一协调, 空调外机安装规范统一		——	现场查看建筑外立面整洁情况
			2.2.4	共用部位使用符合规划设计要求, 无擅自改变用途、无违章搭建、无擅自占用等现象(由业主依照法规规定共同决定的情形除外)		共用部位使用符合规划设计要求的情况说明	现场查看共用部位使用符合规划设计要求情况
			2.2.5	装饰装修管理服务: (1) 为装饰装修人办理房屋装饰装修登记手续时, 签订《房屋装饰装修服务协议》, 告知装饰装修人装饰装修禁止行为和注意事项, 明确装饰装修人安全生产职责等; (2) 依照协议约定加强装饰装修活动现场的巡查检查, 发现装饰装修违法违规行为的, 要采取合理措施制止, 并及时报告属地街道办事处、城管执法平台、有关部门或12345热线依法处理		《房屋装饰装修服务协议》首页、装饰装修巡查工作记录1页	查阅《房屋装饰装修服务协议》、装饰装修巡查工作记录

2 服务过程及结果 (60分)	2.3 共用设施维护管理	3分	2.3.1	建立规范的《共用设施清册》《共用设施台账》，依据清册及台账，每年编制年度共用设施维护保养工作计划并落实执行，工作记录完整	一处不合格扣0.5分	《共用设施台账》首页及目录、共用设施维护保养年度工作计划1页	查阅《共用设施台账》、共用设施维护保养工作计划、年度维护保养工作记录
			2.3.2	标识标牌维护管理： (1) 主出入口设有平面示意图； (2) 各类公共信息导向、提示、警示等标识、标牌规范统一，公共信息图形符号、安全信息标志及其设置使用、公共信息导向系统设置、交通标志标线及其设置使用、消防安全标志等应符合国家相关标准要求； (3) 定期对标识、标牌进行巡视检查，发现缺损、图形、文字模糊等问题及时维修维护，工作记录完整		标识标牌清册1页	现场查看标识标牌设置情况 查阅标识标牌巡查维修维护记录
			2.3.3	道路、园林景观设施维护管理： 定期巡视检查道路、场地、休闲步道、栈道、景观水体、景观桥、雕塑、园林小品等设施的路面、铺装、基座、标线、梯步、护栏等的完好情况，发现问题及时维修维护或者报告业主大会、业主委员会，及时使用专项维修资金进行维修		道路、场地、休闲步道等共用设施巡视检查记录1页	查阅道路、场地、休闲步道等共用设施巡视检查记录、维修维护记录
			2.3.4	休闲、游乐设施维护管理： (1) 定期检查测试休闲椅、健身、游乐设施结构部件、连接部件、玻璃钢构件、安全防护装置等的功能状况，以及各易磨损件是否安全可靠、润滑点是否满足设备润滑要求等，发现问题及时维修维护或暂停使用； (2) 安全警示标志、使用说明或者注意事项等标牌齐全、清晰醒目		检查测试休闲椅、健身、游乐设施记录1页	查阅检查测试休闲椅、健身、游乐设施记录、维修维护记录
			2.3.5	人防工程维护管理： (1) 人防工程平战功能转换实施方案完善； (2) 内部环境整洁，基本无渗漏水，空气和饮用水符合国家有关卫生标准； (3) 内外排水畅通，地面无积水；集水坑（池）沉积物定期清掏；		人防工程平战功能转换实施方案首页、维护管理工作记录1页	查阅人防工程平战功能转换实施方案、维护管理工作记录 现场查看人防工程管理维护情况

2 服务过程及结果 (60分)	2.3 共用设施维护管理		2.3.5	(4) 防护门、防护密闭门、密闭门和防爆波活门等完好无缺,胶条完好,密闭性能好,油漆层完好,金属件无锈蚀,启闭灵活轻便,各种零部件完整无缺,保持清洁; (5) 供配电及照明设备、水泵及其动力设备、通风与空气调节设施设备、消防设施设备等按照规程要求进行保养维修,其性能保持良好状态	一处不合格扣0.5分		
			2.3.6	防雷与接地装置(外部防雷装置)维护管理: (1) 接闪器、引下线、接地装置焊接焊缝饱满,螺栓连接应有防松措施,连接处应做防腐处理; (2) 维护管理记录完整		防雷与接地装置维护保养记录1页	查阅防雷与接地装置维护保养记录 现场查看防雷与接地装置维护保养记录管理维护情况
			2.3.7	游泳池维护管理: 按《(前期)物业服务合同》约定,定期对游泳池设施过滤净化装置、消毒杀菌平衡装置、加热装置,以及消毒池、泳道线、布水回水装置、扶梯、躺椅、救生、更衣等设施设备进行巡查管理维护		游泳池巡查管理维护记录1页	查阅游泳池巡查管理维护记录
	2.4 共用设备维护管理(基本要求部分)	4分	2.4.1	建立规范的《共用设备清册》《共用设备台账》,依据台账,每年编制年度共用设备维护保养工作计划并落实执行,工作记录完整	一处不合格扣0.5分	《共用设备台账》首页及目录、共用设备维护保养年度工作计划1页	查阅共用设备台账、共用设备维护保养工作计划、年度维护保养工作记录
			2.4.2	(1) 各类设备安装牢靠、平整; (2) 设备表面干净整洁,涂层完好,无锈蚀、无明显的破损、裂纹或划痕; (3) 设备结构完整,各组件、构件、配件、防护装置齐全,无松动、断裂或变形的情况; (4) 电源和电线安全可靠,无裸露、破损或过热等情况		——	现场查看设备管理维护情况
			2.4.3	保养工具、备品、备件和化学品等管理使用: (1) 建立《工具台账》(登载手持电动工具、移动电气设备、移动工具、专业工具的清单及维护、维修、检测情况);		《工具台账》首页	查阅《工具台账》、备品、备件和化学品等清册

2 服务过程及结果 (60分)	2.4 共用设备维护管理(基本要求部分)	2.4.3	(2) 建立备品、备件和化学品等清册, 动态管理; 工具及备品备件材料放置场地(库房) 整洁规范	一处不合格扣0.5分		现场查看工具及备品备件材料放置场地
		2.4.4	各设备机房维护管理: (1) 锁闭牢靠, 专人负责管理; (2) 干净整洁有序, 无杂物堆放、无渗漏、无积水; (3) 门、孔、洞、窗等处按规范要求设置防鼠板、防鼠网; 管线、桥架穿楼板、墙孔洞处防火封堵符合相关要求(含强弱电竖井、管道竖井); (4) 设置温、湿度计, 照度、温度、湿度在规定范围内(依据不同机房环境管理要求, 设置相应的照度、温度、湿度控制标准, 一般情况监控中心照度: 0.75m 水平面 300lx—500lx、温度: 5—28℃、湿度: 40%—70%; 其他机房照度: 地面 100lx—200lx、温度: 5—40℃、湿度: 40%—75%); (5) 消防设施设备(喷淋系统或者气体灭火装置、灭火器或者消防砂等) 完备、功能完好; 应急电话、应急照明功能正常; (6) 设备清洁, 设备标牌铭牌、管线标志、安全标志(禁止、警示、指示等标志、安全标识线)、设备管理卡等清晰、张贴规范; (7) 仪器仪表运行正常、数据准确; (8) 设备房管理制度、岗位责任制度、设备系统图、操作规程、应急处置流程图、岗位作业人员相关证书影印件等齐全, 张贴于机房明显位置; (9) 防水浸措施完好; (10) 有隔音降噪要求的设备机房, 隔音降噪设施完好; (11) 值班运行或者巡查、外来人员登记等工作记录完整		设备机房实景水印图片3张(任选1个设备机房内: 机房环境、防鼠板、公示信息)	现场查看设备机房管理状况
		2.4.5	物业服务人管理维护、使用的相关设施设备、器具、仪表等定期委托具有相应资质的专业机构检验检测合格: (1) 对建筑防雷系统进行检测并出具检测报告(每年至少1次);		相关设施设备、工具、仪表定期委托专业机构检验检测登记清单	查阅相关设施设备、工具、仪表定期委托专业机构检验检测报告或者合格证

2 服务过程及结果 (60分)	2.4 共用设备维护管理(基本要求部分)		2.4.5	<p>(2) 对电梯系统进行检测并出具检测报告和特种设备使用标志(每年至少1次);</p> <p>(3) 对自动消防系统进行检测并出具检测报告(每年至少1次)</p> <p>(4) 对验电笔(器)、绝缘棒、绝缘垫等进行检测(每年至少1次);对绝缘手套、绝缘靴(应至少配置2套)等进行检测(每半年至少1次);</p> <p>(5) 对携带型短路接地线(棒)进行检测(每5年至少1次);</p> <p>(6) 对用于安全防护的压力仪表(如:通风与空调系统中的压差表、低压表等)进行检定(每半年至少1次);其他非强制检定压力仪表应定期进行检定;</p> <p>(7) 对防坠安全绳、安全带进行检测(每年至少1次);</p> <p>(8) 对安全帽进行检测(一般塑料安全帽每2年、玻璃钢安全帽每3.5年检测1次,具体见安全帽合格证要求);</p> <p>(9) 对二次供水水质(采用无负压二次供水设备的除外)进行检测(每季度1次);</p> <p>(10) 属特种设备的升降机(大型剪叉式升降机、机械式停车设备、擦窗机等)应按照特种设备管理相关规定,每年委托专业检测机构对升降机进行检测,并取得相应特种设备使用标志等</p>	一处不合格扣0.5分		现场查看相关设施设备、工具、仪表定期委托专业机构检验检测标志或者合格证、使用证
	2.5 共用设备维护管理(供配电系统及公共照明部分)	5分	2.5.1	<p>配电柜(箱)、开关柜(箱)、控制柜(箱)等供配电柜(箱)维护管理:</p> <p>(1) 柜(箱)体整洁、涂层完好、无变形、损伤、锈蚀,锁闭牢靠,专人负责;</p> <p>(2) 用途名称、分路标记清晰,指示灯、仪表指示正常,系统接线图齐全;</p> <p>(3) 柜(箱)内无积尘、积水和杂物;</p> <p>(4) 线缆接入管口在穿入线缆导管后应做密封处理;</p> <p>(5) 柜(箱)内设置的短路、过负荷、漏电等保护装置保持完好有效,定期测试保护功能;</p>	一处不合格扣0.5分	---	现场查看配电柜(箱)、开关柜(箱)、控制柜(箱)等供配电柜(箱)锁闭、标识、仪表、指示灯、元器件、接线、卫生等情况

2 服务过程及结果 (60分)	2.5 共用设备维护管理(供配电系统及公共照明部分)	2.5.1	<p>(6) 柜(箱)内线路敷设平整,无铰接,各接线端子导线压接规范、牢固,导线端部无变色、老化现象,金属裸露部分保护措施完好有效;</p> <p>(7) 柜(箱)内电源开关、断路器等有防止火花飞溅的防护措施;</p> <p>(8) 柜(箱)门与柜(箱)体接地跨接完好;安装有电涌保护器(SPD)的,其功能完好;</p> <p>(9) 水泵房和室外安装的落地式配电柜、控制柜安装位置高于地坪、周边排水通畅,底座封闭措施完好;</p> <p>(10) 消防泵配电柜、控制柜内有防潮措施,干燥,无发霉等情况;</p> <p>(11) 消防设施设备的配电柜、配电箱应当有区别于其他配电装置的明显标识;</p> <p>(12) 维护管理记录完整</p>	一处不合格扣0.5分	---	
		2.5.2	<p>供配电线路维护管理:</p> <p>(1) 电缆沟整洁干净、无积水;</p> <p>(2) 线槽固定牢靠、盖板完好;</p> <p>(3) 明装线路穿管保护、固定牢靠、敷设平整;</p> <p>(4) 电缆金属桥架各节段跨接(非镀锌桥架)、电线金属导管之间的断接口跨接(锡焊焊接连接或者采用专用接地卡固定保护联结导体)完好</p>		---	现场查看电缆沟、线槽、明装线路、桥架和线管跨接情况
		2.5.3	<p>备用发电机组维护管理:</p> <p>(1) 柴油发电机组每月至少1次空载试机运行、每年至少1次带载试机运行,运行记录完整</p> <p>(2) 定期(或者累计运行达到保养时限)对柴油发电机组进行更换机油、更换三滤、更换冷却液等维护保养,保养记录完整;</p> <p>(3) 柴油发电机组启动蓄电池电压符合要求,机油品质、油位正常;</p> <p>(4) 储油间储油应保证发电机3—8小时用油量,且不得</p>		柴油发电机试机运行记录1页、保养记录1页	现场查看柴油发电机维护管理情况(可根据情况,测试柴油发电机操作人员操作规范和发电机正常启动)

2 服务过程及结果 (60分)	2.5 共用设备维护管理(供配电系统及公共照明部分)	3分	2.5.3	超过 1000 升；储油箱现场油位计（油箱侧壁塑料油位计）刻度标识清晰；油箱下部设置防止油品流散的设施； (5) 储油间应安装防爆灯、防爆开关； (6) 储油间门采用可自动关闭（闭门器）的甲级防火门； (7) 柴油发电机基座、储油箱、输油管接地牢靠，标识清楚	一处不合格扣 0.5 分	---	
			2.5.4	应急电源 EPS、不间断电源 UPS 维护管理： (1) 显示板各参数正常，状态指示灯显示正常； (2) 主机及电池柜通风、干燥散热，电路板、电池表面清洁； (3) 蓄电池表面平整、无膨胀变形和漏液，接线端子无锈蚀或者粉末状氧化物、连接牢靠； (4) 定期对 EPS、UPS 进行充、放电保养操作； (5) 定期对 EPS 进行供电转换测试； (6) 维护管理记录完整		---	现场查看应急电源 EPS、不间断电源 UPS 管理维护情况
			2.5.5	用电设施设备维护管理： (1) 各类用电设施设备（电动机、热水器、空调、开关、插座、风扇等）安装牢靠，外观完好，无损伤，零配件齐全，接线、布线规范（潮湿场所应安装密封型并带保护接地的插座、开关、接线口、接线盒等）； (2) 楼道灯、庭院灯、路灯等公共照明完好率 98%以上； (3) 应急照明、疏散指示灯完好率 100%； (4) 维护管理记录完整		---	现场查看公共照明、应急照明、疏散指示灯完好情况
	2.6 共用设备维护管理(给排水系统部分)	3分	2.6.1	给排水设施设备维护管理基本要求： (1) 给排水管网、加压水泵、排污泵、阀门、井盖、水篦子等设施设备完好，无锈蚀、无跑冒滴漏、损坏等情况； (2) 设备名称标识、供水管水流向标识、阀门状态标识（常开/常闭）清晰； (3) 架空管道基座、支、吊架固定牢靠；	一处不合格扣 0.5 分	---	查阅巡查保养记录 现场查给排水管网、加压水泵、排污泵、阀门等设施设备完好情况



2 服务过程及结果 (60分)	2.6 共用设备维护管理(给排水系统部分)	4分	2.6.1	(4) 潮湿环境或者管道易结露区段部位(人车通行区段),有防结露保冷措施; (5) 维护管理记录完整	一处不合格扣0.5分	---	
			2.6.2	二次供水设施设备维护管理: (1) 二次供水设施设备专人管理,持有健康证(公示在设备房内); (2) 水箱定期清洗、消毒(至少每半年1次); (3) 水质定期检测,符合卫生标准(至少每季度1次); (4) 水箱、蓄水池人孔口盖保持完好并上锁;溢流管口、透气口应安装防止小动物侵入的防护罩、防护网; (5) 水箱、蓄水池现场液位计(水箱侧壁玻璃或者塑料液位计、数字液位计等)完好,显示准确清晰; (6) 巡查、清洗记录完整 注:本项规定,使用无负压二次供水设备的除外		管理员健康证;水箱清洗、消毒记录1页	查阅二次供水管理员健康证、水箱清洗消毒委托合同、清洗消毒记录、水质检测合格报告、巡查记录 现场查看二次供水设施设备管理维护情况
			2.6.3	排水设施设备维护管理: (1) 排水排污管网畅通,无堵塞、外溢现象; (2) 定期对化粪池、隔油池、雨污水井、集水坑、室内外排水沟渠等排水设施设备进行巡查、疏通、清掏; (3) 定期对排污泵(排水提升设备)进行维护检查,排污泵启停功能正常;控制箱控制按钮应设置为自动状态; (4) 汛前及强降雨前后每日巡查屋面防水、雨水落水管、排水设备、主要排水口及管道等; (5) 维护管理记录完整		巡查、疏通、清掏记录1页	查阅排水设施设备维护保养记录 现场查看排水设施设备维护管理情况
	2.7 共用设备维护管理(电梯系统部分)	4分	2.7.1	建立电梯安全技术档案(包括:电梯设计文件、产品质量合格证明、安装及使用维护保养说明、监督检验证明等相关技术资料和文件;特种设备的定期检验和定期自行检查记录;特种设备的日常使用状况记录;特种设备及其附属仪器仪表的维护保养记录;特种设备的运行故障和事故记录等)	一处不合格扣0.5分	任选1台电梯安全技术档案目录	查阅电梯安全技术档案

2 服务过程及结果 (60分)	2.7 共用设备维护管理(电梯系统部分)	2.7.2	<p>电梯定期维护保养:</p> <p>(1) 签订《电梯维保合同》, 维保单位的资质符合规定;</p> <p>(2) 维保单位依照现行行业标准《电梯维护保养规则》TSG T5002 开展电梯半月、季度、半年、年度维保项目, 维保、维修记录完整;</p> <p>(3) 定期对维保单位服务质量、服务水平、安全生产等进行监督考核, 监督考核记录完整</p>	一处不合格扣0.5分	《电梯维保合同》首页、签署页及载明合同有效期页、维保记录1页、考核记录1页	查阅《电梯维保合同》、维保单位证照及资质复印件、维保人员证件复印件、维保维修记录、监督考核记录
		2.7.3	<p>电梯使用日常管理:</p> <p>(1) 按法规规定明确电梯使用管理负责人, 配备电梯安全总监和电梯安全员;</p> <p>(2) 建立日管控、周排查、月调度工作制度和机制:</p> <p>① 日管控: 电梯安全员每日根据《电梯安全风险管控清单》, 按照相关安全技术规范和安全管理制度的要求, 对电梯进行巡检, 并填写《每日电梯安全检查记录》;</p> <p>② 周排查: 电梯安全总监每周至少组织一次风险隐患排查, 分析研判电梯使用安全管理情况, 研究解决日管控中发现的问题, 并填写《每周电梯安全排查治理报告》;</p> <p>③ 月调度: 主要负责人要每月至少听取一次电梯安全总监管理工作情况汇报, 对当月电梯安全日常管理、风险隐患排查治理等情况进行总结, 对下个月重点工作作出调度安排, 并作《每月电梯安全调度会议纪要》</p>		电梯管理负责人、安全总监、安全管理员任命文件首页、《每日电梯安全检查记录》1页、《每周电梯安全排查治理报告》1页、《每月电梯安全调度会议纪要》1页	查阅电梯管理负责人、安全总监、安全管理员任命文件、《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》
		2.7.4	<p>电梯轿厢维护管理:</p> <p>(1) 张贴有效的特种设备使用标志、电梯使用安全注意事项、警示标志及使用管理单位名称、维保单位名称、急修、救援、投诉电话;</p> <p>(2) 照明、应急照明、通风(通风机)完好;</p> <p>(3) 内呼按钮、楼层显示功能完好;</p> <p>(4) 紧急呼叫按钮或电话功能完好;</p> <p>(5) 轿厢干净整洁、有序、无乱贴、乱画;</p> <p>(6) 层门地坎、轿厢地坎干净、无杂物</p>		——	现场查看电梯轿厢管理维护情况

2 服务过程及结果 (60分)	2.7 共用设备维护管理(电梯系统部分)		2.7.5	<p>电梯机房维护管理(还应符合 2.4.4 相关要求):</p> <p>(1) 未设置非电梯用线槽、电缆或者装置;</p> <p>(2) 动力配电箱、照明配电箱、线管、线槽敷设、电源插座等设置规范,金属罩壳及其他金属可导电体段节、断口跨接完好,接地牢靠;</p> <p>(3) 松闸手柄、盘车手轮等(若应配置)工具齐备;</p> <p>(4) 钢丝绳平层线清晰;</p> <p>(5) 设备检修吊运悬挂吊钩安全工作负荷标志清晰;</p> <p>(6) 五方通话功能正常;</p> <p>(7) 高温潮湿气候降温除湿设施完好</p>	一处不合格扣 0.5 分	---	现场查看电梯机房维护管理情况
			2.7.6	<p>自动扶梯、自动人行道维护管理:</p> <p>(1) 梯级、踏板、胶带的楞齿及梳齿板、护壁板、围裙板、内外盖板、前沿板、活动盖板等完整、光滑;</p> <p>(2) 入口处使用须知标牌、行程中靠近部位警示标志等齐全;</p> <p>(3) 急停按钮标识醒目</p>		---	现场查看自动扶梯、自动人行道维护管理情况
	2.8 共用设备维护管理(空调与通风系统部分)	3分	2.8.1	定期对空调系统进行检查、维护保养,记录完整	一处不合格扣 0.5 分	检查、维护保养记录 1 页	查阅空调系统检查、维护保养记录
			2.8.2	<p>清洗消毒:</p> <p>(1) 每年对新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、开放式冷却塔等清洗消毒 1 次;</p> <p>(2) 每年对风机盘管滤网清洗消毒 2 次;</p> <p>(3) 每 2 年对风管清洗消毒 1 次</p> <p>(4) 清洗消毒记录完整</p>		清洗消毒记录 1 页	查阅清洗消毒记录
			2.8.3	<p>运行维护管理:</p> <p>(1) 依照《(前期)物业服务合同》约定启停空调运行;</p> <p>(2) 空调运行期间按规范设置温度,测试出风口温度、湿度;</p> <p>(3) 空调运行期间每 2 小时巡查 1 次主机运行情况,记录运行参数</p>		空调运行巡查记录 1 页	查阅空调运行巡查记录

2 服务过程及结果 (60分)	2.8 共用设备维护管理(空调与通风系统部分)		2.8.4	属特种设备的承压锅炉、压力容器应按照特种设备管理相关规定,每年委托专业检测机构对锅炉、压力容器进行检测,并取得相应特种设备使用标志	一处不合格扣0.5分	最近1次取得的锅炉、压力容器的检验合格文件	查阅最近1次取得的锅炉、压力容器的检验合格文件
			2.8.5	燃气锅炉房设置防爆型灯具,设置可燃气体探测报警装置,并能够联动控制锅炉房燃烧器上的燃气速断阀、供气管道的紧急切断阀和通风换气装置		——	现场查看燃气锅炉房可燃气体探测报警装置
	2.9 共用设备维护管理(消防系统部分)	8分	2.9.1	自动消防报警系统维护保养和检测: (1)签订《消防维保合同》,委托具备从业条件的消防技术服务机构定期对消防自动报警和灭火系统设施设备进行维护保养和检测(每年至少进行1次消防设施设备全面检测); (2)消防维保记录、检测报告完整; (3)定期对维保单位服务质量、服务水平、安全生产等进行监督考核,监督考核记录完整	一处不合格扣0.5分	《消防维保合同》首页及签署页;维保记录1页;检测报告首页及盖章页;监督考核记录1页	查阅《消防维保合同》、维保单位证照及备案资料复印件、维保人员证件复印件、维保记录、检测报告、监督考核记录
			2.9.2	消防通道、疏散通道、场地维护管理: (1)疏散通道(走道、过道等)、疏散楼梯间、安全出口(供人员安全疏散用的楼梯间出入口或直通室外安全区域的出口)以及消防车通道、车道、消防登高操作场地等无占用、阻塞、设置障碍物等情况; (2)疏散指示、安全出口指示、标识线、标识标牌规范、清晰; (3)高层民用建筑(高层住宅建筑、公共建筑)安全疏散示意图按幢设置在每楼层明显位置		——	现场查看疏散通道、疏散楼梯间、安全出口、消防车通道、车道、消防登高操作场地等管理维护情况
			2.9.3	防火分隔维护管理: (1)常闭式防火门及其部件(顺序器、闭门器等)完好,启闭功能正常; (2)常开式防火门及其部件(电动闭门器或电磁门吸、顺序器、闭门器等)完好,联动、手动启闭功能正常; (3)防火卷帘及其部件完好、功能完好,卷帘门下方设禁止占用警示标识,并在地面标明禁止占用的区域范围		——	现场查看防火门及其部件、防火卷帘及其部件管理维护情况(根据需要测试防火卷帘功能)

2 服务过程及结果 (60分)	2.9 共用设备维护管理(消防系统部分)	2.9.4	<p>消防控制室维护管理(还应符合2.4.4相关要求):</p> <p>(1)消防控制室值班操作人员持证上岗,操作熟练,“三懂三会”(懂基本消防常识、懂消防设施器材使用方法、懂逃生自救技能;会查改火灾隐患、会扑救初期火灾、会组织人员疏散);</p> <p>(2)《消防监控室值班记录表》《建筑消防设施故障维修记录表》填写规范、完整;</p> <p>(3)高层民用建筑(高层住宅建筑、公共建筑)消防控制室内应当保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料;</p> <p>(4)室内干净整洁,防静电地板完好</p>	一处不合格扣0.5分	<p>操作人员操作证、《消防监控室值班记录表》1页、《建筑消防设施故障维修记录表》1页</p> <p>查阅操作人员操作证、《消防监控室值班记录表》《建筑消防设施故障维修记录表》</p> <p>现场查看消防控制室维护管理情况(根据需要抽查值班人员操作熟练情况,抽问“三懂三会”)</p>	
		2.9.5	<p>消防报警、控制设备维护管理:</p> <p>(1)火灾自动报警系统及消防设备电源监控、电气火灾监控、消防水池水位监测、防火门监控等系统(若设置有)工作正常,无持续报警、设备动作反馈信号等情况(报警信号、设备动作反馈信号经核实处置后,应及时进行复位操作,消除信号);</p> <p>(2)各类探测器(温/烟感探测器)、手动报警按钮、声光警报器、应急广播扬声器等安装牢固;</p> <p>(3)消防控制室远程手动直接启动消防水泵、防排烟风机等功能正常;</p> <p>(4)消防应急广播系统功能正常;</p> <p>(5)消防专用电话功能正常等</p>		——	<p>现场查看火灾自动报警、消防设备电源监控、电气火灾监控、消防水池水位监测、防火门监控等系统管理维护情况</p>
		2.9.6	<p>自动喷水灭火系统、室内消火栓系统维护管理:</p> <p>(1)消防水泵控制柜控制按钮设置为自动启泵状态;</p> <p>(2)消防水泵控制柜主备电切换,主备泵切换功能正常;</p> <p>(3)标识管理:</p> <p>①消防给水设备、管网上各类管道阀门设置有永久性状态标识(常开/常闭),阀门按标识所示处于常开/常闭状态(检修、测试情况除外);</p>		<p>消火栓巡查记录1页</p> <p>现场查看自动喷水灭火系统、室内消火栓系统管理维护情况(根据需要由专业人员操作测试湿式报警阀组及末端、最不利点放水测试)</p>	

2 服务过程及结果 (60分)	2.9 共用设备维护管理(消防系统部分)	2.9.6	<p>② 给水设备、管道系统名称清晰；</p> <p>③ 管道色标(涂红色或者色带、色环)、水流向标识清晰；</p> <p>④ 湿式报警阀组、水力警铃处防火分区标识清晰；</p> <p>⑤ 消防水箱(池)容量、现场液位计刻度标识清晰等。</p> <p>(4) 室内消火栓、自动喷水灭火系统(喷淋)管网压力表压力显示正常；自动喷水灭火系统(喷淋)末端压力正常(末端压力不低于0.05MPa)，消火栓最不利点(楼顶试验消火栓处)消火栓静水压力正常(建筑高度不超过100m时，最不利点消火栓静水压力不应低于0.07MPa；当建筑高度超过100m时，最不利点消火栓静水压力不应低于0.15MPa)；</p> <p>(5) 消防水箱(池)人孔口锁闭，楼顶露天设置的消防水箱进水阀、出水阀应有防止被随意关闭和开启的防护措施；</p> <p>(6) 喷头无损伤变形、无涂饰覆盖；</p> <p>(7) 消火栓箱体完好，张贴有消火栓操作图例，箱内消防水带、水枪、软管卷盘等组件完好等</p>	一处不合格扣0.5分	消火栓巡查记录1页	
		2.9.7	<p>气体灭火系统(预制式、管网式、悬挂式)维护管理：</p> <p>(1) 防护区内和入口处的控制器、声光报警装置、气体喷放指示灯、手动启停按钮及防护罩等组件完好；</p> <p>(2) 控制器运行正常；</p> <p>(3) 灭火剂储存容器电磁阀接线完好，电磁阀保险插销拔出；</p> <p>(4) (管网式)灭火剂储存容器及容器阀、单向阀、连接管、集流管、选择阀、喷嘴等各组件完好，安装牢固，标识清晰；</p> <p>(5) 热气溶胶气体灭火装置有效(一般有效期为4—6年，具体见设备铭牌)等</p>		——	现场查看气体灭火系统管理维护情况
		2.9.8	<p>防排烟系统维护管理：</p> <p>(1) 风机安装牢固，启停正常；</p> <p>(2) 控制柜控制按钮设置为自动状态；</p> <p>(3) 风管(道)及软连接、送风口、排烟口、排烟防火阀、防烟阀、排烟阀、防护罩等设施完好，无损坏，无锈蚀，无遮</p>		—— ——	现场查看防排烟系统管理维护情况

2 服务过程及结果 (60分)	2.9 共用设备维护管理(消防系统部分)	2.9.8	挡; (4) 风管(道)风流向标识清晰等	一处不合格扣0.5分		
		2.9.9	泡沫-水喷淋系统维护管理: (1) 泡沫等比例混合器、泡沫液储罐、阀门、压力表外观完好、无锈蚀、无渗漏; (2) 阀门设置有永久性状态标识(常开/常闭), 阀门按标识所示处于常开/常闭状态(检修、测试情况除外); 铭牌、管道色标(涂红色)、水流、泡沫液流向标识清晰; (3) 根据泡沫液购置记录, 熟悉掌握泡沫液购置时间、保质期, 按相关要求定期对泡沫液性能进行检验或者更换		---	现场查看泡沫-水喷淋系统管理维护情况
		2.9.10	灭火器(手提式、推车式、悬挂式)维护管理: (1) 灭火器无变形、凹坑、严重锈蚀(筒体锈蚀面积超过筒体总表面积1/3)、器头损坏、间歇喷射机构(手提式灭火器)损坏、铭牌模糊或者脱落、钢印无法辨识、被火烧过等情况, 安全插销及封铅完好, 压力表(二氧化碳灭火器除外)指示正常范围, 依照相关规定定期维护、维修和报废(水基型灭火器出厂期满6年强制报废, 干粉灭火器出厂期满10年强制报废, 二氧化碳灭火器出厂期满12年强制报废); (2) 二氧化碳灭火器应采取定期称重方式(二氧化碳灭火器称重与其出厂重量误差范围大于5%或者超过50g, 可视为失效)检查其有效性等		灭火器清册1页、巡查记录1页	查阅灭火器清册、检查记录(含二氧化碳灭火器检查记录) 现场查看灭火器瓶体、安全插销及封铅、压力表、生产日期(瓶体钢印)、维修标识、
		2.9.11	(1) 消防设施设备无挪用(如: 环境卫生、绿化取水等情形)、拆除情况; (2) 室外消火栓、消防泵接合器无埋压、圈占(如: 物品、围栏、植物遮挡、覆盖等情形), 标识清晰		---	现场查看消火栓、消防泵接合器管理维护情况
		2.9.12	电动自行车、电动轻便摩托车、电动摩托车、电动三轮车、电动滑板车等集中停放充电场所维护管理: (1) 充电设施规范(充电线路穿绝缘套管或线槽敷设平整, 配电箱、专用充电柜(插座箱)应具备过载保护、过流保护、短路保护和漏电保护、充满自动断电、充电故障自动断电等功		---	现场查看充电设施、防火分隔(防火墙、防火门等)、消防设施

2 服务过程及结果 (60分)	2.9 共用设备维护管理(消防系统部分)	4分	2.9.12	能)； (2) 与建筑的其他部分进行防火分隔； (3) 场所内应无其他功能区域(如：值班人员居住、厨房等)； (4) 消防设施配置完好(应设置火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统、应急照明及疏散指示系统等消防设施、消防器材等；既有物业未设置火灾自动报警系统时，宜设置具备无线通讯功能的独立式感烟火灾探测报警器；既有物业未设置自动喷水灭火系统和消火栓时，宜设置消防软管卷盘或轻便消防水龙；灭火器宜配置水基型灭火器)	一处不合格扣0.5分	---	
			2.9.13	电动汽车充电站及充电桩维护管理(依据《(前期)物业服务合同》或者相关协议约定)： (1) 充电设施规范(电力电缆接头接触良好，无过热变色现象；充电枪完好、插芯无变形，内部无积水、积尘；充电线缆无破损；充电桩的液晶显示器完好、无裂纹，显示正常；充电桩指示灯功能正常；充电桩充电接口防水保护罩完好，无破损；充电柜无异味、异响，散热风扇运转正常，柜体无明显发热迹象；充电柜运行指示灯指示正确，与实际运行情况相符；充电柜运行时，液晶控制器显示正常，充电电流、电压显示与充电桩显示一致等)； (2) 消防设施配置完好(火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统、应急照明及疏散指示系统等消防设施、消防器材等)； (3) 各类安全警示、提示标志完好		电动汽车充电站及充电桩维护管理工作记录1页	查阅电动汽车充电站及充电桩维护管理工作记录
	2.10 共用设备维护管理(安全防范系统部分)	4分	2.10.1	视频监控系统维护管理： (1) 摄像机、云台、拾音器、控制台、显示器等设备安装牢固； (2) 用户权限管理、操作与运行管理规范； (3) 时钟同步，定期校时； (4) 显示器图像、文字提示、日期、时间提示清晰； (5) 云台运转灵活、运行平稳，摄像机监控覆盖范围、焦距、	一处不合格扣0.5分	值班记录1页	查阅值班记录 现场查看视频监控系统管理维护情况



2 服务过程及结果 (60分)	2.10 共用设备维护管理(安全防范系统部分)	2.10.1	<p>聚焦等调整合适;</p> <p>(6) 设备接线规范、端子和引线编号标识清晰;</p> <p>(7) 系统等电位连接, 接地牢靠, 具有防雷保护措施。设置电源浪涌保护器(配电箱内)、接闪器(摄像机高杆);</p> <p>(8) 视音频存储设备及时保存、连续回放、实时检索和数据导出、视音频图像保存期限(不低于30日)功能正常</p>	一处不合格扣0.5分		
		2.10.2	<p>入侵和紧急报警系统(红外对射、高压脉冲电子围栏等)维护管理:</p> <p>(1) 设备安装牢固, 外观完好, 入侵探测器保护范围内无覆盖盲区;</p> <p>(2) 系统用户权限设置、报警响应时间、报警信息记录和存储、自动或手动设防、撤防、旁路、联动控制等功能正常;</p> <p>(3) 线缆敷设规范、密封防水, 与电力线间距符合要求; 端子和引线编号标识清晰, 高压脉冲电子围栏警示标识清晰明显;</p> <p>(4) 具有防雷保护措施, 接地牢靠, 设置电源浪涌保护器;</p> <p>(5) 定期(每周)测试入侵和紧急报警系统报警功能, 记录完整</p>		报警(含测试)记录1页	<p>查阅报警(含测试)记录</p> <p>现场查看入侵和紧急报警系统管理维护情况</p>
		2.10.3	<p>楼宇对讲及门禁系统维护管理:</p> <p>(1) 设备安装牢固, 外观完好;</p> <p>(2) 访客呼叫机与用户接收机之间、多台管理机之间、管理机与访客呼叫机之间、管理机与用户接收机之间双向通话功能正常, 音质清晰;</p> <p>(3) 用户接收机显示访客呼叫机采集视频图像清晰;</p> <p>(4) 用户接收机、管理机手动控制开启受控门体电锁正常</p>		---	现场查看楼宇对讲系统管理维护情况
		2.10.4	<p>电子巡查系统维护管理:</p> <p>(1) 设备安装牢固, 外观完好;</p> <p>(2) 采集装置、识读装置采集巡查信息、防复读、识读指示、故障提示等功能正常;</p> <p>(3) 管理系统登录和操作授权、巡查信息保存、系统校时、信息统计、查询、打印等功能正常</p>		---	现场查看电子巡查系统管理维护情况

2 服务过程及结果 (60分)	2.11 共用设备维护管理(出入口控制系统、停车场管理系统部分)	1分	2.11.1	出入口控制系统维护管理： (1) 出入口控制系统识读装置、控制器、执行装置等设备安装牢固，外观完好； (2) 感应式识读装置、生物特征识读装置识读、系统开启、关闭、提升、记忆、统计、打印等功能正常	一处不合格扣0.5分	——	现场查看出入口控制系统管理维护情况
			2.11.2	停车场管理系统维护管理： (1) 车辆识别、挡车、阻车装置、地感线圈、车辆疏导(车位引导)、停车场系统管理等设备安装牢固，外观完好； (2) 停车场标识标线规范清晰； (3) 收费系统自动计费、收费金额显示、收费统计与管理等功能正常		——	现场查看停车场管理系统管理维护情况
	2.12 公共秩序维护服务	5分	2.12.1	秩序维护人员按《(前期)物业服务合同》约定配置，岗位职责明确	一处不合格扣0.5分	秩序维护人员配置清单、岗位职责目录	查阅秩序维护人员配置清单、岗位职责
			2.12.2	门岗值守： (1) 实行封闭式管理的物业管理区域，主出入口实行24小时值班； (2) 外来人员、车辆等的出入应实行登记管理制度，按照管理要求严格核实人员、大件物品、车辆等的出入； (3) 门岗值守应配备必要的应急物资、装备； (4) 值班记录完整		外来人员、车辆等的出入登记记录1页、《应急物资、装备清单》1页、值班记录1页	查阅外来人员、车辆等的出入登记记录、《应急物资、装备清单》、值班记录
			2.12.3	安全巡逻： (1) 根据物业服务区域不同场地、部位安全巡查目标的风险等级划分、防护等级要求，制定合理的巡逻线路、巡逻频次、巡逻方式等工作方案，并落实执行； (2) 巡逻服务中，发现占用、阻塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口等安全隐患，应采取有效措施予以劝导、劝阻，或者及时报告业主委员会及相关部门，并协助处理； (3) 巡逻服务中，发现业主或物业使用人的搁置物、悬挂物等存在安全隐患，以及违反规定饲养动物等行为，应采取有效		巡逻记录1页	查阅巡逻方案、巡逻记录

2 服务过程及结果 (60分)	2.12 公共秩序维护服务		2.12.3	措施予以劝导、劝阻，或者及时报告业主委员会及相关部门，并协助处理； (4) 巡逻记录完整	一处不合格扣0.5分		
			2.12.4	安全监控管理： (1) 熟练掌握并正确使用各类安全监控设施设备，并根据监控部位、目标的风险性及防护等级，设定、调整监控重点； (2) 严格管控安全监控室，非经允许，非工作人员严禁进入。采取有效措施保护公共信息安全； (3) 查阅、调阅相关安全监控信息资料必须执行严格的审批管理制度； (4) 值班记录完整		值班记录 1 页	查阅值班记录
			2.12.5	车辆管理： (1) 定时巡查停车场，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； (2) 定时巡查非机动车、电动自行车停放情况，防止非机动车、电动自行车在公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口停放或者为电动自行车充电； (3) 定时巡查电动汽车、电动自行车停放场所充电设施、消防设施。电动自行车宜分组停放，并保持安全距离		停车场巡逻记录 1 页	查阅停车场巡逻记录
	2.13 环境卫生服务	6分	2.13.1	环境卫生人员按《(前期)物业服务合同》约定配置，岗位职责、责任区域明确	一处不合格扣0.5分	环境卫生人员配置清单、岗位职责及责任区域划分的文件目录	查阅环境卫生人员配置清单、岗位职责及责任区域划分
			2.13.2	环境卫生设备、工具管理： (1) 建立《环境卫生设备、工具台账》； (2) 规范管理、维护保养环境卫生设备、工具； (3) 环境卫生设备、工具管理使用及维护保养记录完整		《环境卫生设备、工具台账》首页、环境卫生设备、工具管理使用及维护保养记录 1 页	查阅《环境卫生设备、工具台账》、环境卫生设备、工具管理使用及维护保养记录
			2.13.3	房屋共用部位及共用设施设备保持清洁，道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地干净整洁，无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物、无积水、积雪等		——	现场查看道路、绿地、停车场、文体活动区域、垃圾桶、水

2 服务过程及结果 (60分)	2.13 环境卫生服务		2.13.4	生活垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶无满溢现象	一处不合格扣0.5分		景观等环境卫生服务情况
			2.13.5	及时清捞水景观水域各类漂浮物、杂物；及时清理水景观驳岸、沿岸的垃圾、枯叶、枯枝			
			2.13.6	消毒、消杀： (1) 制定重点部位及保洁设施设备卫生消毒计划，并有效实施； (2) 制定消杀灭害制度及计划，明确鼠虫害的防治周期；投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，消杀废弃物统一回收处置； (3) 严格控制和使用清洗药剂、消杀药剂，避免化学药品伤害或造成环境污染； (4) 消毒、消杀灭害、化学药品管理记录完整			
	2.14 绿化养护服务	5分	2.14.1	绿化养护人员按《(前期)物业服务合同》约定配置，岗位职责、责任区域明确	一处不合格扣0.5分	绿化人员配置清单、岗位职责目录	查阅绿化人员配置清单、岗位职责
			2.14.2	建立《绿化台账》(包括：绿化分布图、植物台账、盆栽植物台账等)；		《绿化台账》目录首页	查阅《绿化台账》
			2.14.3	(1) 制定并落实绿化养护及病虫害防治计划，依照各类绿化植物固有生长规律，通过修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等养护作业，保证绿化植物的健康生长，同时应满足观赏性要求； (2) 特殊天气，应进行树木绑扎、支撑杆检查，并做好防汛、防涝、防旱、防冻措施； (3) 绿化植物养护、病虫害防治记录完整		绿化植物养护记录1页、病虫害防治记录1页	查阅绿化养护及病虫害防治计划、绿化植物养护记录、病虫害防治记录 现场查看绿化养护及病虫害防治
			2.14.4	无破坏、践踏、占用绿地现象，树木无悬挂物及晾晒物品		——	现场查看绿化植物现场

2 服务过程及结果 (60分)	2.14 绿化养护服务		2.14.5	绿化设备、工具、消杀药品、肥料管理： (1) 建立《绿化设备、工具台账》和消杀药品和肥料清单； (2) 规范管理、维护保养绿化设备、工具； (3) 严格控制消杀药品和肥料使用剂量，避免化学药品伤害或造成环境污染； (4) 绿化设备、工具管理使用及维护保养记录、消杀药品和肥料管理使用记录完整	一处不合格扣0.5分	《绿化设备、工具台账》首页、绿化设备、工具管理使用及维护保养记录1页、消杀药品和肥料管理使用记录1页	查阅《绿化设备、工具台账》、绿化设备、工具管理使用及维护保养记录、消杀药品和肥料管理使用记录
	2.15 经营效益与客户评价	2分	2.15.1	项目近两个年度以上持续盈利，经营状况良好	一处不合格扣1分	上年度或者本年收费率统计、两个年度以上持续盈利说明	查阅上年度或者本年收费率统计、两个年度以上持续盈利相关资料
2.15.2			每年制定客户满意率调查方案（调查每年不少于1次），采取多种方式（包括第三方机构）组织开展客户满意率调查，及时整理汇总分析客户意见、建议和需求，采取有效措施整改完善，并及时回访、回复客户、调查结果公示（满意率调查内容应涵盖《（前期）物业服务合同》约定服务事项，调查样本量不低于总户数50%，满意率不低于90%）	客户满意率调查方案首页、满意率调查结果统计		查阅客户满意率调查方案、客户满意率调查表、意见、建议和需求汇总分析、结果公示及整改处理记录、回复、回访记录	
3 智慧物业管理服务平台建设与创新发展 (5分)	3.1 智慧物业管理服务平台建设	2分	3.1.1	应用互联网、信息化、数字化等技术，建设物业管理服务平台，提高服务效率和服务水平，成效明显	一处不合格扣1分	物业管理服务平台建设情况说明	现场查看物业管理服务平台建设情况
			3.1.2	应用物联网、云计算、大数据、人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，为业主提供智慧化物业服务，成效明显		智慧物业管理服务平台建设情况说明	现场查看智慧物业管理服务平台建设情况
	3.2 创新服务		3.2.1	创新并拓展经营： 依法开展资产经营管理服务、家政、代买代卖、居家养老、社区小食堂等便民服务或其他有偿服务	一处不合格扣1分	开展家政、代买代卖、居家养老、社区小食堂等便民服务情况说明	现场查便民服务开展情况

3 智慧物业管理服务平台建设与创新服务 (5分)	3.2 创新服务	3分	3.2.2	<p>创新服务模式：</p> <p>(1) 通过对客户期望的分析（及时收集整理客户意见建议并认真分析），调整服务流程、服务方式；</p> <p>(2) 利用服务技术的小发明、小创新，使原有的服务不断得到改善；</p> <p>(3) 通过改变服务环境、伸缩服务系列，重新塑造新的服务形象；</p> <p>(4) 将物业管理服务标准（四川省建设工程地方标准《物业管理服务标准（共13分册）》及安全生产、承接查验2个专业标准）落实到物业服务中，加强标准化建设，提高专业化服务水平</p>	一处不合格扣1分	创新服务模式情况说明	现场查创新服务模式情况
			3.2.3	通过技术改造和管理创新，节约能源资源消耗，减少污染物排放，成效明显		节能减排情况说明	查看节能减排情况
4 加分项 (8分)	4.1 党建示范	最多加1分	4.1.1	物业服务人或者申报参评物业服务项目党组织获得上级党组织或者县（区）级以上政府有关部门表彰的	每项加0.5分	获得上级党组织或者县（区）级以上政府有关部门表彰文件	查阅获上级党组织或者县（区）级以上政府有关部门表彰的文件
	4.2 信用建设	最多加1分	4.2.1	依照信用体系建立相关要求，物业服务人当前信用等级（四川省物业服务企业信用信息管理系统）AA级以上相应等级	AAA级加1分，AA级加0.5分	信誉等级截图	查阅企业当前信用等级
			4.2.2	物业服务人参与四川省房地产业协会组织的“物业服务企业诚信评价”，获得AA级以上相应诚信等级（有效期内）	AAA级加1分，AA级加0.5分	企业获得诚信等级文件	查阅企业获得诚信等级文件
	4.3 相关荣誉、成绩	最多加1分	4.3.1	申报参评物业服务项目或者申报参评物业服务项目从业人员获得街道办事处（乡、镇）及以上党委、政府有关部门表彰的	每项荣誉加0.5分	获得荣誉文件	查阅获得荣誉文件

4 加分项 (8分)	4.3 相关荣誉、成绩	最多 加1 分	4.3.2	物业服务人获得“安全文化建设示范单位”、申报参评物业服务项目获得“安全生产标准化”达标或者获得政府主管部门“安全生产工作”表彰的	每项加 0.5分	获得证书或者文件	查阅获得证书或者文件
		最多 加1 分	4.3.3	物业服务人(含单位和从业人员)参与标准化建设,取得相关成果的	参与 国家 地方 和行 业标 准编 制、 审 核,主 编单 位加 1分,参 编单 位、起 草人 员和 审核 人员 加0.5 分;参 与团 体标 准编 制,加 0.5分	已发布的标准首页、标准前言(或者编制单位、起草人员、审核人员说明)页	查阅已发布的相关标准
			4.3.3				

4 加分项 (8分)	4.4 人才 建设	最多 加 2 分	4.4.1	<p>(1) 物业服务人的主要负责人为四川省住房和城乡建设厅聘任专家(最近一届)或者为四川省房地产业高质量发展咨询委员会委员;</p> <p>(2) 物业服务人的主要负责人为所在地政府主管部门或者物业管理协会聘任专家(专业人才)(最近一届);</p> <p>(3) 申报参评物业服务项目从业人员持物业管理师证书、中级以上专业技术职称证书、技师及以上职业技能等级证书</p>	<p>省专家1人加1分,高质量发展咨询委员会委员1人加1分,所在地政府主管部门或者物业管理协会专家1人加0.5分,物业管理师、中级及以上职称、技师及以上职业技能等级1人加0.5分</p>	<p>专家证书、委员会委员证书、物业管理师证书、中级以上专业技术职称证书、技师及以上职业技能等级证书</p>	<p>查阅专家证书、委员会委员证书、物业管理师证书、中级以上专业技术职称证书、技师及以上职业技能等级证书</p>
---------------	--------------	----------------	-------	--	---	--	--



## 13 附录 B

(规范性附录)

## 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（分业态评分项）

表 B.1 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（办公、写字楼项目）（共计 20 分）

一级评分项	二级评分项	标准 分值	编号	标准细则	评分 标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理服务 (14分)	1.1 安全生产管理	5分	1.1.1	与物业服务区域内各单位、相关方签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处 不合格扣 1分	与各单位、相关方签订《安全生产管理协议》记录 1 页	查阅与各单位、相关方签订的《安全生产管理协议》
			1.1.2	依据《（前期）物业服务合同》约定，建立《安全生产会议制度》，定期组织（或者配合管理单位）物业服务区域内各单位安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度 1 份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	制定《生产安全事故应急预案》，并与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.4	制定《人员疏散预案（方案）》（包括：火灾事故人员疏散、自然灾害人员疏散等），并定期组织有产权单位（或者管理单位）、使用单位、相关方等共同参与的人员疏散演练		《人员疏散预案（方案）》首页	查阅《人员疏散预案（方案）》及演练记录

1 基础管理服务 (14分)	1.1 安全生产管理		1.1.5	若提供餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务，已取得相应的经营许可，建立健全相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案，从业人员取得相应从业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定	一处不合格扣1分	开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理情况说明	查阅开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理资料
			1.1.6	户外广告牌安全管理： (1) 客户设置户外广告设施、招牌、标牌等应符合城市市容管理、广告管理等相关法规规定； (2) 督促客户定期对大型户外广告设施进行安全检查，保持其安全牢固，无残缺破损，无安全隐患； (3) 管理巡查记录完整		户外广告牌管理巡查记录1页	查阅户外广告牌管理巡查记录
	1.2 消防安全管理（管理单位、产权单位委托提供消防安全服务）	5分	1.2.1	建立《消防档案》（包括：消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容）	一处不合格扣0.5分	《消防档案》目录	查阅《消防档案》
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队： (1) 根据法律法规规定或者实际需要，建立专职消防队或者志愿消防队，设置微型消防站； (2) 组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救，记录完整		专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置情况说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	确定消防安全管理人，组织实施物业服务区域消防安全管理工作，并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责		消防安全管理人员任命文件首页	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录 现场查看消防安全管理人公示情况
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》，并按照现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248 的相关要求，加强人员密集场所消防安全管理，或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》，明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等		《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	《人员密集场所消防安全管理办法》 《消防安全管理协议书》，以及相关 工作记录

1 基础管理服务 (14分)	1.2 消防安全管理（管理单位、产权单位委托提供消防安全服务）		1.2.5	各防火分区或者楼层应当设置疏散引导箱，配备过滤式消防自救呼吸器、瓶装水、毛巾、哨子、发光指挥棒、疏散用手电筒等疏散引导用品，明确各防火分区或楼层区域的疏散引导员	一处不合格扣0.5分	疏散引导箱现场实景水印图片1张	现场查看疏散引导箱
			1.2.6	建筑外墙上的灭火救援窗、灭火救援破拆口不得被遮挡，室内外的相应位置应当有明显标识		外墙保温系统提示性和警示性标识现场实景水印图片1张	现场查看外墙保温系统提示性和警示性标识
			1.2.7	设有建筑外墙外保温系统的，在主入口及周边相关醒目位置，设置提示性和警示性标识，标示外墙保温材料的燃烧性能、防火要求		灭火救援窗、灭火救援破拆口现场实景水印图片1张	现场查看灭火救援窗、灭火救援破拆口管理情况
			1.2.8	餐饮场所消防巡查： (1) 厨房使用天然气作燃料时，设置可燃气体探测报警装置； (2) 每年对可燃气体探测报警装置检定一次； (3) 餐饮场所营业结束时，应当关闭燃气设备的供气阀门； (4) 厨房的油烟管道至少每季度清洗一次		防火巡查、检查记录1页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看餐饮场所消防管理情况
	1.3 相关方沟通联系	2分	1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》（包括：与业主、物业使用单位、相关组织、合格供应商等沟通联系）	一处不合格扣1分	《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》
			1.3.2	与业主、物业使用单位、相关组织沟通联系、回访、满意度调查等工作记录完整		与业主、物业使用单位、相关组织沟通联系、回访、满意度调查等工作情况说明	查阅与业主、物业使用单位、相关组织沟通联系、回访、满意度调查等工作记录
			1.3.3	建立《合格供方目录》（针对物业服务所需物资、专业技术支持、专项服务等供方，从其资质资格、产品质量、服务水平、服务便捷性等方面进行筛选，形成相对固定的供方名录）		《合格供方目录》建立情况	查阅建立《合格供方目录》相关资料

1 基础管理服务 (14分)	1.4 环境保护	2分	1.4.1	建立《环境保护管理制度》(包括:节能降耗、污染防治、环境保护宣传等内容)	一处不合格扣1分	《环境保护管理制度》目录	查阅《环境保护管理制度》
			1.4.2	制定《能耗控制方案》,对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及工作记录
			1.4.3	制定空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度及工作方案		空气、噪音、固体废物等管控情况说明	查阅空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度、工作方案及工作记录
2 服务过程与结果 (6分)	2.1 公共秩序维护服务	2分	2.1.1	(1)制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》,并定期组织有业主、各单位、相关方共同参与的演练; (2)配备必要的反恐防暴装备(如:橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机),并对装备实行专人管理	一处不合格扣1分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
			2.1.2	根据办公、写字楼人流量、车流量情况,以及不同场地、部位等安全管控目标风险等级、防护等级要求,适当调配人员进行引导、疏导,防止办公、写字楼内及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况		——	现场查看人流、车流引导、疏导情况
	2.2 环境卫生服务	1分	2.2.1	公共厕所(卫生间)卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生标准》GB/T 17217相关要求,并依据人流量情况,适当调配人员,增减保洁频次	一处不合格扣1分	公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录1页	查阅公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录
	2.3 楼宇文化建设	1分	2.3.1	拟定《年度楼宇文化建设工作计划(方案)》,举办楼宇文化活动或针对性商务活动	一处不合格扣1分	《年度楼宇文化建设工作计划(方案)》首页	查阅《年度楼宇文化建设工作计划(方案)》及实施记录

2 服务过程与结果 (6分)	2.4 专项服务(依据专项服务内容开展)	2分	2.4.1	<p>会务服务:</p> <p>(1) 做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、茶水等服务事项;</p> <p>(2) 会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节,并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时,精神饱满、热情周到、动作规范;</p> <p>(3) 严格保密制度,保护客户信息安全</p>	一处不合格扣0.5分	会务服务工作记录1页	查阅会务服务工作记录
			2.4.2	<p>餐饮服务:</p> <p>(1) 餐饮设施设备配置、原材料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等基本规定应符合现行国家标准《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定;</p> <p>(2) 餐厅、厨房等的卫生管理应符合国家现行标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定;</p> <p>(3) 建立并执行食品从业人员健康管理制度</p>		餐饮设施设备维护记录1页、原材料采购记录1页、餐厅、厨房卫生管理记录1页、健康证1张、厨师职业资格证书1张	查阅餐饮设施设备维护记录、原材料采购记录、餐厅、厨房卫生管理记录、健康证、厨师职业资格证书 现场查看餐厅、厨房管理情况

表 B.2 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（商场、商业综合体项目）（共计 20 分）

一级 评分项	二级 评分项	标准 分值	编号	标准细则	评分 标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理 服务 (15分)	1.1 安全 生产管理	5分	1.1.1	与物业服务区域内承包、租赁或者委托经营单位、相关方、商家等签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处 不合 格扣 0.5 分	与经营单位、相关方、商家签订《安全生产管理协议》 记录 1 页	查阅《安全生产管理协议》
			1.1.2	建立《安全生产会议制度》，定期组织物业服务区域内各单位、商家安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度 1 份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	制定《生产安全事故应急预案》，并与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.4	制定《人员疏散预案（方案）》（包括：火灾事故人员疏散、自然灾害人员疏散等），并定期组织有承包、租赁或者委托经营单位、相关方、商家等共同参与的人员疏散演练		《人员疏散预案（方案）》首页	查阅《人员疏散预案（方案）》及演练记录
			1.1.5	（1）举办展览、展销、演出等大型群众性活动（预计参加人数达到 1000 人以上），与承办方签订《安全生产管理协议》，明确双方安全生产责任和义务，并督促承办方依法向公安机关申请办理安全许可； （2）事先根据场所的疏散能力核定容纳人数，活动期间应当对人数进行控制，采取防止超员的措施		大型群众性活动登记记录 1 页	查阅大型群众性活动相关资料

1 基础管理服务 (15分)	1.1 安全生产管理		1.1.6	若提供餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务，已取得相应的经营许可，建立健全相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案，从业人员取得相应从业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定		开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理情况说明	查阅开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理资料
	1.2 消防安全管理 (产权单位、经营单位委托提供消防安全服务)	6分	1.2.1	建立《消防档案》(包括:消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容)	一处不合格扣0.5分	《消防档案》目录	查阅《消防档案》
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队: (1)根据法律法规规定或者实际需要,建立专职消防队或者志愿消防队,设置微型消防站; (2)组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救,记录完整		专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置情况说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	确定消防安全管理人,组织实施物业服务区域消防安全管理工作,并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责		消防安全管理人员任命文件	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录 现场查看消防安全管理人公示情况
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》,并按照现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248的相关要求,加强人员密集场所消防安全管理,或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》,明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等		《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	查阅《人员密集场所消防安全管理办法》《消防安全管理协议书》,以及相关工作记录
			1.2.5	各防火分区或者楼层设置疏散引导箱,配备过滤式消防自救呼吸器、瓶装水、毛巾、哨子、发光指挥棒、疏散用手电筒等疏散引导用品,明确各防火分区或楼层区域的疏散引导员		疏散引导箱现场实景水印图片1张	现场查看疏散引导箱
			1.2.6	开展消防设施设备管理: (1)室内消火栓、机械排烟口、防火卷帘、常闭式防火门等建筑消防设施应当设置明显的提示性、警示性标识;		消防设施设备管理现场实景水印图片4—5张(排烟口提	现场查看消防设施设备管理情况

1 基础管理服务 (15分)	1.2 消防安全管理 (产权单位、经营单位委托提供消防安全服务)	1.2.6	<p>(2) 消火栓箱、灭火器箱上应当张贴使用方法标识；</p> <p>(3) 防火卷帘、防火门应可正常关闭，且下方及两侧各 0.5 米范围内不得放置物品，并应用黄色标识线划定范围；</p> <p>(4) 常用疏散通道、货物运送通道、安全出口处的疏散门采用常开式防火门时，应当确保在发生火灾时自动关闭并反馈信号</p>	一处不合格扣 0.5 分	示性标识、消火栓箱、灭火器箱使用标识、防火卷帘下黄色线标识)	
		1.2.7	<p>开展经营场所防火巡查、检查；</p> <p>(1) 发现商家经营活动（商品、展品、货柜、广告箱牌、生产设备等的设置）更改或占用经营场所的平面布置、疏散通道和疏散路线，妨碍疏散设施及其他消防设施的使用，应及时采取劝阻、制止措施或者向有关部门报告并协助处理；</p> <p>(2) 展厅内布展时用于搭建和装修展台的材料均应采用不燃和难燃材料，确需使用的少量可燃材料，应当进行阻燃处理；</p> <p>(3) 提醒督促商家每日营业前后检查各类经营设施、设备、场地、电源插座、电气设备的使用状态等，发现隐患及时排除；</p> <p>(4) 提醒督促商家加强其经营、服务人员消防安全宣传教育培训，遵守消防安全管理制度和操作规程；熟悉本工作场所消防设施、器材及安全出口的位置；清楚了解本单位火灾危险性，会报火警、会扑救初起火灾、会组织疏散逃生和自救；参加灭火和应急疏散预案演练；</p> <p>(5) 提醒监督顾客遵守消防安全管理制度，制止吸烟、使用大功率电器等不利于消防安全的行为等</p>		防火巡查、检查记录 1 页	查阅防火巡查、检查记录
		1.2.8	<p>餐饮场所消防巡查：</p> <p>(1) 厨房使用天然气作燃料时，设置可燃气体探测报警装置；</p> <p>(2) 每年对可燃气体探测报警装置检定一次；</p> <p>(3) 餐饮场所营业结束时，应当关闭燃气设备的供气阀门；</p> <p>(4) 厨房的油烟管道至少每季度清洗一次</p>		防火巡查、检查记录 1 页	<p>查阅防火巡查、检查记录</p> <p>现场查看餐饮场所消防管理情况</p>



1 基础管理服务 (15分)	1.2 消防安全管理 (产权单位、经营单位委托提供消防安全服务)	2分	1.2.9	开展仓储场所消防巡查、检查： (1) 不得采用金属夹芯板搭建，内部不得设置员工宿舍； (2) 物品入库有专人负责检查，核对物品种类和性质，物品应分类分垛储存，并符合现行行业标准《仓储场所消防安全管理通则》(XF 1131)对顶距、灯距、墙距、柱距、堆距的“五距”要求	一处 不合格扣 0.5分	防火巡查、检查记录 1 页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看仓储场所消防管理情况
			1.2.10	开展装饰装修现场消防巡查、检查： (1) 施工不得擅自改变防火分隔和消防设施，不得降低建筑装修材料的燃烧性能等级，不得改变疏散门的开启方向，不得减少疏散出口的数量和宽度； (2) 施工部位与其他部位之间应当采取防火分隔措施，设置消防安全警示标志，配备消防器材； (3) 施工过程中应当及时清理施工垃圾，消除各类火灾隐患； (4) 商场营业期间，严禁动火作业等		防火巡查、检查记录 1 页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看装饰装修现场消防管理情况
			1.2.11	设有建筑外墙外保温系统的，在主入口及周边相关醒目位置，设置提示性和警示性标识，标示外墙保温材料的燃烧性能、防火要求		外墙保温系统提示性和警示性标识现场实景水印图片 1 张	现场查看外墙保温系统提示性和警示性标识
			1.2.12	建筑外墙上的灭火救援窗、灭火救援破拆口不得被遮挡，室内外的相应位置应当有明显标识		灭火救援窗、灭火救援破拆口现场实景水印图片 1 张	现场查看灭火救援窗、灭火救援破拆口管理情况
	1.3 相关方沟通联系	2分	1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》(包括：产权单位、使用单位、相关组织、商家等沟通联系)	一处 不合格扣 1分	《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》

1 基础管理服务 (15分)	1.3 相关方沟通联系		1.3.2	与产权单位、使用单位、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作记录完整	一处不合格扣1分	与产权单位、使用单位、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作情况说明	与产权单位、使用单位、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作记录
	1.4 环境保护	2分	1.4.1	建立《环境保护管理制度》(包括:节能降耗、污染防治、环境保护宣传等内容)	一处不合格扣1分	《环境保护管理制度》目录	查阅《环境保护管理制度》
			1.4.2	制定《能耗控制方案》,对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及工作记录
			1.4.3	制定空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度及工作方案		空气、噪音、固体废物等管控情况说明	查阅空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度、工作方案及工作记录
2 服务过程与结果 (5分)	2.1 公共秩序维护服务	2分	2.1.1	(1)制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》,并定期组织有业主、各单位、相关方共同参与的演练; (2)配备必要的反恐防暴装备(如:橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机),并对装备实行专人管理	一处不合格扣1分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
			2.1.2	根据商场、商业综合体人流量、车流量情况,以及不同场地、部位等安全管控目标风险等级、防护等级要求,适当调配人员进行引导、疏导,防止办公、写字楼内及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况		引导、疏导人流、车流现场实景水印图片1张	现场查看人流、车流引导、疏导情况

2 服务过程 与结果 (5分)	2.2 环境卫生服务	1分	2.2.1	公共厕所(卫生间)卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生标准》GB/T 17217 相关要求,并依据人流量情况,适当调配人员,增减保洁频次	一处不合格扣1分	公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录1页	查阅公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录
	2.3 专项服务(运营服务)(依据产权单位、经营单位委托事项开展)	2分	2.3.1	开展商场开店、闭店清场服务: (1)制定日常开店、闭店清场服务方案,明确统一开店经营、闭店清场时间、人员及物品进出、设施设备检查等管理要求; (2)营业结束后,督促各商户整理、清点物品,进行相关安全检查; (3)营业结束后,督促各商户关闭店门,引导人员疏散离场; (4)闭店清场结束后,封闭营业场地,并做好安全防范措施	一处不合格扣0.5分	开店、闭店清场服务工作记录1页	查阅开店、闭店清场服务相关记录
			2.3.2	开展店招/广告位管理服务: (1)制定《店招/广告位使用管理制度》,明确店招、广告设置位置、安全管理、消防管理等相关要求; (2)督促商户店招、广告设置应符合城市市容管理、广告管理等相关法规规定; (3)监督商户设置店招、广告牌、装饰灯等设施应符合商场整体外观形象要求,并与周边环境相协调; (4)督促商户定期对其店招、广告牌、装饰灯等设施进行安全检查及维护		《店招/广告位使用管理制度》目录	查阅《店招/广告位使用管理制度》、店招/广告位管理服务记录 现场查看店招/广告位管理服务情况
			2.3.3	开展营商造活服务: (1)联动社区、商户、消费者定期开展消防安全、食品卫生安全、科学防疫、垃圾分类等精神文明和安全宣传活动; (2)重大节假日,围绕商场的主题定位,对经营场地进行美化陈列与装饰布置		——	查阅营商造活相关资料

表 B.3 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（产业园区项目）（共计 20 分）

一级评分项	二级评分项	标准分值	编号	标准细则	评分标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理服务 (14分)	1.1 安全生产管理	5分	1.1.1	与产业园区内各单位、企业、相关方签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处不合格扣1分	与产业园区内各单位、企业、相关方签订《安全生产管理协议》记录1页	查阅与产业园区内各单位、企业、相关方签订的《安全生产管理协议》
			1.1.2	建立产业园区《安全生产会议制度》，定期组织产业园区内各单位、企业安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度1份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	建立产业园区（生产制造、物流仓储、研发试验等类产业园区）内《重大危险源安全管理制度》《重大危险源目录》		《重大危险源安全管理制度》目录、《重大危险源目录》首页	查阅《重大危险源安全管理制度》《重大危险源目录》
			1.1.4	制定《生产安全事故应急预案》，并与产业园区内各单位、企业生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与产业园区内各单位、企业生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.5	若提供运输、仓储、住宿、餐饮等专项服务，已取得相应的经营许可，建立健全相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案，从业人员取得相应从业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定		开展运输、仓储、住宿、餐饮等专项服务安全生产管理情况说明	查阅开展运输、仓储、住宿、餐饮等专项服务安全生产管理资料

1 基础管理服务 (14分)	1.1 安全生产管理		1.1.6	建立危险化学品、易燃易爆品等危险物品进入园区（生产制造、物流仓储、研发试验等类产业园区）管控制度（包括：申报审核、检查等内容）	一处不合格扣1分	《危险物品进入园区管控制度》首页	查阅《危险物品进入园区管控制度》及相关工作记录
			1.1.7	（1）举办大型群众性活动（预计参加人数达到1000人以上），与承办方签订《安全生产管理协议》，明确双方安全生产责任和义务，并督促承办方依法向公安机关申请办理安全许可； （2）事先根据场所的疏散能力核定容纳人数，活动期间应当对人数进行控制，采取防止超员的措施		大型群众性活动登记记录1页	查阅大型群众性活动相关资料
	1.2 消防安全管理 (管理方、产权单位委托提供消防安全服务)	5分	1.2.1	建立《消防档案》（包括：消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容）	一处不合格扣1分	《消防档案》目录	查阅《消防档案》
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队： （1）根据法律法规规定或者实际需要，建立专职消防队或者志愿消防队，设置微型消防站； （2）组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救，记录完整		专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置情况说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	依照《（前期）物业服务合同》约定（产权单位、使用单位委托物业服务人提供消防安全服务），确定消防安全管理人，组织实施物业服务区域消防安全管理工作，并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责		消防安全管理人员任命文件	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录 现场查看消防安全管理人公示情况
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》，依照《（前期）物业服务合同》约定，并按照现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248 的相关要求，加强人员密集场所消防安全管理，或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》，明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等		《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	《人员密集场所消防安全管理办法》 《消防安全管理协议书》，以及相关工作记录
			1.2.5	高层建筑各防火分区或者楼层应当设置疏散引导箱，配备过滤式消防自救呼吸器、瓶装水、毛巾、哨子、发光指挥棒、疏散用手电筒		疏散引导箱现场实景水印图片1张	现场查看疏散引导箱

1 基础管理服务 (14分)	1.2 消防安全管理 (管理方、产权单位委托提供消防安全服务)			等疏散引导用品,明确各防火分区或楼层区域的疏散引导员	一处不合格扣1分		
			1.2.6	高层建筑设有建筑外墙外保温系统的,在主入口及周边相关醒目位置,设置提示性和警示性标识,标示外墙保温材料的燃烧性能、防火要求		外墙保温系统提示性和警示性标识现场实景水印图片1张	现场查看外墙保温系统提示性和警示性标识
	1.3 相关方沟通联系	2分	1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》(包括:与产业园区管理委员会、相关组织、企业、合格供应商等沟通联系)	一处不合格扣0.5分	《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》
			1.3.2	与产业园区管委会、相关组织、企业沟通联系工作记录完整		与产业园区管委会、相关组织、企业沟通联系工作情况说明	与产业园区管委会、相关组织、企业沟通联系工作记录
			1.3.3	建立《合格供方目录》(针对产业园区物业服务所需物资、专业技术支持、专项服务等供方,从其资质资格、产品质量、服务水平、服务便捷性等方面进行筛选,形成相对固定的供方名录。同时,也可向产业园区客户推荐选用,高效便捷地为客户提供服务)		《合格供方目录》建立情况	查阅建立《合格供方目录》相关资料
			1.3.4	编制产业园区相关法规、政策文件汇编、园区及周边配套服务设施信息卡,以便为客户提供准确、全面的咨询服务		《相关法规、政策文件汇编》目录	查阅《相关法规、政策文件汇编》《园区及周边配套服务设施信息卡》
	1.4 环境保护	1分	1.4.1	建立产业园区《环境保护管理制度》(包括:节能降耗、污染防治、环境保护宣传等内容)	一处不合格扣0.5分	《环境保护管理制度》目录	查阅《环境保护管理制度》
			1.4.2	制定《能耗控制方案》,对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及相关工作记录
			1.4.3	制定产业园区空气、噪音、地表水、污水、固体废物等的监督管理		空气、噪音、地表	查阅空气、噪音、

1 基础管理服务 (14分)	1.4 环境保护		1.4.3	相关制度及工作方案		水、污水、固体废物等管控情况说明	地表水、污水、固体废物等的监督管理相关制度、工作方案及工作记录
	1.5 公共信息导向系统管理	1分	1.5.1	制定产业园区《公共信息导向系统管理制度》(包括:位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素管理内容)	一处不合格扣0.5分	《公共信息导向系统管理制度》目录	查阅《公共信息导向系统管理制度》
			1.5.2	制定产业园区公共信息导向要素设置定位编码表,并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查,及时维护维修		《公共信息导向要素设置定位编码表》首页	查阅《公共信息导向要素设置定位编码表》及管理维护工作记录
2 服务过程与结果 (6分)	2.1 设施设备维护管理	1分	2.1.1	污水排放系统维护管理: (1)熟悉了解污水处理、排放系统布局、工作原理、控制要求、安全规定、应急处置流程等相关知识和基本规定; (2)定期巡查污水处理相关设施设备运行情况,发现问题,及时维修或者通知相关专业服务机构维修、维护处理	一处不合格扣1分	污水排放系统维护管理工作记录1页	查阅污水排放系统维护管理工作记录
	2.2 公共秩序维护服务	1分	2.2.1	(1)已制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》,并定期组织有业主、各单位、相关方共同参与的演练; (2)配备必要的反恐防暴装备(如:橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机),并对装备实行专人管理	一处不合格扣1分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
	2.3 园区文化	1分	2.3.1	联动社区、各单位定期开展消防安全、食品卫生安全、科学防疫、垃圾分类等精神文明和安全宣传活动; 重大节假日,对园区场地进行美化陈列与装饰布置	一处不合格扣1分	园区文化活动现场实景水印图片2张(宣传、美化陈列与装饰布置)	查阅园区文化相关资料

2 服务过程 与结果 (6分)	2.4 专项 服务(依据 管理方、产 权单位委托 事项开展)	3分	2.4.1	<p>公共服务:</p> <p>(1) 通过电子显示屏、数字广播、门户网站、微信公众号等方式发布产业园区招商引资、政策法规、政务公开、新闻动态、通知公告等信息;</p> <p>(2) 协助产业园区管理方、客户代办各类证照, 以及代办劳动就业、政策咨询、社会保险、福利救助等公共政务服务事项</p>	一处 不合格扣 0.5分	公共服务现场实景 水印图片2张(信 息发布、代办服务)	查阅公共服务工作 记录
			2.4.2	<p>会务服务:</p> <p>(1) 做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、茶水等服务事项;</p> <p>(2) 会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节, 并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时, 精神饱满、热情周到、动作规范; 严格保密制度, 保护客户信息安全</p>		会务服务工作记录 1页	查阅会务服务工作 记录
			2.4.3	<p>短驳车服务:</p> <p>(1) 驾驶人员身体状态要求、观察要求、信号装置使用要求、安全装置使用要求、停车避让要求、典型路况与环境驾驶要求、交通事故处置等安全文明操作应符合现行行业标准《机动车驾驶人安全文明操作规范 第1部分: 通用要求》GA/T 1773.1的相关规定;</p> <p>(2) 熟悉掌握车辆使用说明书、车辆车况, 并依照法律法规要求, 定期检验检测车辆, 取得检验合格证;</p> <p>(3) 每日运行前对车辆做安全技术性能检查, 包括: 轮胎、喇叭、刮水器、后视镜、灯光、制动、安全防护等装置;</p> <p>(4) 保持车辆内外干净卫生, 定时消毒杀菌</p>		车辆检验合格证(1 类1页)、车辆维 护检查记录1页、 行车记录1页	查阅车辆检验合格 证、车辆维护检查 记录、行车记录
			2.4.4	<p>仓储配送服务:</p> <p>(1) 物品入库有专人负责检查, 核对物品种类和性质, 物品应分类分垛储存, 并符合现行行业标准《仓储场所消防安全管理通则》(XF 1131)对顶距、灯距、墙距、柱距、堆距的“五距”要求;</p> <p>(2) 低温仓储的入库作业、储存作业、出库作业、环境控制、安</p>		物品入库、出库作 业工作记录1页、 库存物品台账1页、 仓储管理员职业资 格证1张	查阅物品入库、出 库作业工作记录、 库存物品台账、仓 储管理员职业资格 证



2 服务过程 与结果 (6分)	2.4 专项 服务 (依据 管理方、产 权单位委托 事项开展)	2.4.4	<p>全控制及信息处理等应符合现行国家标准《低温仓储作业规范》GB/T 31078 的有关规定；</p> <p>(3) 危险化学品的贮存应符合现行国家标准《危险化学品仓库储存通则》GB 15603 和《危险化学品经营企业安全技术基本要求》GB 18265 的有关规定；</p> <p>(4) 仓储服务人员应符合现行国家标准《仓储从业人员职业资质》GB/T 21070 的有关规定；</p> <p>(5) 仓储服务质量应符合现行国家标准《仓储服务质量》GB/T 21071 的有关规定</p>	一处 不合格扣 0.5 分		
		2.4.5	<p>餐饮服务：</p> <p>(1) 餐饮设施设备配置、原料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等基本规定应符合现行国家标准《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定；</p> <p>(2) 餐厅、厨房等的卫生管理应符合国家现行标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定；</p> <p>(3) 建立并执行食品从业人员健康管理制度</p>		<p>餐饮设施设备维护记录 1 页、原材料采购记录 1 页、餐厅、厨房卫生管理记录 1 页、健康证 1 张、厨师职业资格证书 1 张</p>	<p>查阅餐饮设施设备维护记录、原材料采购记录、餐厅、厨房卫生管理记录、健康证、厨师职业资格证书 现场查看餐厅、厨房管理情况</p>

表 B.4 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（公共场馆项目）（共计 20 分）

一级评分项	二级评分项	标准 分值	编号	标准细则	评分 标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理服务 (16分)	1.1 安全生产管理	5分	1.1.1	与物业服务区域内各单位、相关方签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处不合格扣1分	与各单位、相关方签订《安全生产管理协议》记录1页	查阅与各单位、相关方签订的《安全生产管理协议》
			1.1.2	建立《安全生产会议制度》，定期组织物业服务区域内各单位安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度1份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	制定《生产安全事故应急预案》，并与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.4	制定《人员疏散预案（方案）》（包括：火灾事故人员疏散、自然灾害人员疏散等），并定期组织有管理方或者运营方、使用单位、相关方等共同参与的人员疏散演练		《人员疏散预案（方案）》首页	查阅《人员疏散预案（方案）》及演练记录
			1.1.5	（1）制定《人流量调控预案》，根据场馆的核定容纳人数，配合场馆管理方或者运营方对入馆人数进行实时监测和控制，及时采取防止超员的措施； （2）人流高峰，及时加强出入口、狭窄区域的人员疏导，避免拥挤造成事故		《人流量调控预案》首页	查阅《人流量调控预案》
			1.1.6	若提供餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务，已取得相应的经营许可，		开展餐饮、住宿、	查阅开展餐饮、住

1 基础管理服务 (16分)	1.1 安全生产管理		1.1.6	建立健全相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案，从业人员取得相应从业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定		外墙清洗等专项服务安全生产管理情况说明	宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理资料
	1.2 消防安全管理 (管理方或者运营方委托提供消防安全服务)	5分	1.2.1	建立《消防档案》(包括:消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容)	一处不合格扣0.5分	《消防档案》目录	查阅《消防档案》
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队: (1) 根据法律法规规定或者实际需要, 建立专职消防队或者志愿消防队, 设置微型消防站; (2) 组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救, 记录完整		专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置情况说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	确定消防安全管理人, 组织实施物业服务区域消防安全管理工作, 并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责		消防安全管理人员任命文件	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录 现场查看消防安全管理人公示情况
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》, 并按照现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248 的相关要求, 加强人员密集场所消防安全管理, 或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》, 明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等		《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	《人员密集场所消防安全管理办法》 《消防安全管理协议书》, 以及相关 工作记录
			1.2.5	各防火分区或者楼层应当设置疏散引导箱, 配备过滤式消防自救呼吸器、瓶装水、毛巾、哨子、发光指挥棒、疏散用手电筒等疏散引导用品, 明确各防火分区或楼层区域的疏散引导员		疏散引导箱现场实景水印图片 1 张	现场查看疏散引导箱
			1.2.6	建筑外墙上的灭火救援窗、灭火救援破拆口不得被遮挡, 室内外的相应位置应当有明显标识		外墙保温系统提示性和警示性标识现场实景水印图片 1 张	现场查看外墙保温系统提示性和警示性标识

1 基础管理服务 (16分)	1.2 消防安全管理 (管理方或者运营方委托提供消防安全服务)		1.2.7	设有建筑外墙外保温系统的,在主入口及周边相关醒目位置,设置提示性和警示性标识,标示外墙保温材料的燃烧性能、防火要求	一处不合格扣0.5分	灭火救援窗、灭火救援破拆口现场实景水印图片1张	现场查看灭火救援窗、灭火救援破拆口管理情况
			1.2.8	餐饮场所消防巡查: (1)厨房使用天然气作燃料时,设置可燃气体探测报警装置; (2)每年对可燃气体探测报警装置检定一次; (3)餐饮场所营业结束时,应当关闭燃气设备的供气阀门; (4)厨房的油烟管道至少每季度清洗一次		防火巡查、检查记录1页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看餐饮场所消防管理情况
	1.3 相关方沟通联系	2分	1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》(包括:与管理或者运营单位、相关组织、合格供应商等沟通联系)	一处不合格扣1分	《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》
			1.3.2	与管理方或者运营方、相关组织沟通联系、回访、满意度调查等工作记录完整		与产权单位、物业使用单位、相关组织沟通联系、回访、满意度调查等工作情况说明	与产权单位、物业使用单位、相关组织沟通联系、回访、满意度调查等工作记录
			1.3.3	建立《合格供方目录》(针对物业服务所需物资、专业技术支持、专项服务等供方,从其资质资格、产品质量、服务水平、服务便捷性等方面进行筛选,形成相对固定的供方名录)		《合格供方目录》建立情况	查阅建立《合格供方目录》相关资料
	1.4 环境保护	2分	1.4.1	建立《环境保护管理制度》(包括:节能降耗、污染防治、环境保护宣传等内容)	一处不合格扣1分	《环境保护管理制度》目录	查阅《环境保护管理制度》
			1.4.2	制定《能耗控制方案》,对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及工作记录
			1.4.3	制定空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度及工作方案		空气、噪音、固体废物等管控情况说明	查阅空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度、工作方案及工作记录

1 基础管理服务 (16分)	1.5 公共信息导向系统管理	1分	1.5.1	制定公共场馆《公共信息导向系统管理制度》(包括:位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素管理内容)	一处不合格扣1分	《公共信息导向系统管理制度》目录	查阅《公共信息导向系统管理制度》
			1.5.2	制定公共场馆公共信息导向要素设置定位编码表,并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查,及时维护维修		《公共信息导向要素设置定位编码表》首页	查阅《公共信息导向要素设置定位编码表》及管理维护工作记录
	1.6 保密管理	1分	1.6.1	保密管理: (1)制定《公共场馆保密制度》,保护公共场馆运营方或物业使用人的隐私; (2)定期组织从业人员进行保密法律法规、保密技术防范等方面的教育培训,并与从业人员签订《保密协议》	一处不合格扣1分	《公共场馆保密制度》目录、与从业人员签订《保密协议》记录	查阅《公共场馆保密制度》《保密协议》
2 服务过程与结果 (4分)	2.1 公共秩序维护服务	1分	2.1.1	(1)制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》,并定期组织有业主、各单位、相关方共同参与的演练; (2)配备必要的反恐防暴装备(如:橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机),并对装备实行专人管理	一处不合格扣0.5分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
			2.1.2	根据人流量、车流量情况,以及不同场地、部位等安全管控目标风险等级、防护等级要求,适当调配人员进行引导、疏导,防止办公、写字楼内及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况		——	现场查看人流、车流引导、疏导情况
	2.2 环境维护服务	1分	2.2.1	物品配置、储存、公共用品用具、通风换气、空调设置、卫生专间、卫生清扫工具、工作车、病媒生物防治等的管理使用符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487的相关规定	一处不合格扣0.5分	保洁物品清单1页、保洁工作记录1页	查阅保洁物品清单、保洁工作记录
			2.2.2	公共厕所(卫生间)卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生标准》GB/T 17217相关要求,并依据人流量情况,适当调配人员,增减保洁频次		公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录1页	查阅公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录

2 服务过程 与结果 (4分)	2.3 专项 服务(依据 运营方或者 物业使用人 委托事项)	2分	2.3.1	入场办展、举办活动等事项相关手续办理： (1) 认真核验各项资料，收集并归档； (2) 签订《服务协议》，明确安全管理相关要求、展陈布置或装饰装修相关要求、活动场地管理相关要求、设施设备使用相关要求、宣传相关要求等内容；	一处 不合格扣 0.5 分	入场办展、举办活 动档案目录、《服 务协议》首页	查阅入场办展、举 办活动档案、《服 务协议》
			2.3.2	物品寄存服务： (1) 正确使用、维护寄存配套设备； (2) 公示寄存配套设备使用方法及禁止存放易燃易爆、管制刀具 等危险物品的要求		物品寄存服务现场 实景水印图片2张 (设备、公示注意 事项)	现场查看物品寄存 服务工作情况
			2.3.3	票务(售票、验票)、安检服务： (1) 采用窗口人工、网上预约、电话预约等多种方式提供门票派 发或销售服务； (2) 熟悉掌握使用售票、验票(扫描枪、感应器等)、安检(安 检门、手持金属探测仪、安检X光机等)设备，并定期维护； (3) 客流高峰或团队、贵宾进入时，开设专用通道或备用通道； (4) 各项记录完整		票务(售票、验票)、 安检服务现场实景 水印图片3张(售 票、验票、安检)	现场查看票务(售 票、验票)、安检 服务工作情况
			2.3.4	租借服务： (1) 对租借物品/设施租借前后进行安全检查； (2) 定期对租借物品/设施进行维护保养及清洁； (3) 各项记录完整		租借物品清单、工 作记录1页	现场查看租借服务 工作情况
			2.3.5	便民服务： (1) 开展帮助特定人群(如：为特定人群设置歇息区、哺乳室、 绿色通道等，并配置相应的设施设备)、协助医疗救助(如：准备 常用的医疗救助药品、器具和场地，以供医疗救助人员使用)、失 物招领等便民服务； (2) 确保应急通道畅通，以供残障人士、医疗救助人员及患者通 行		便民服务开展情况 说明	现场查看便民服务 设施设备、物品

表 B.5 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（公园、旅游景区项目）（共计 20 分）

一级评分项	二级评分项	标准 分值	编号	标准细则	评分 标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理服务 (14分)	1.1 安全生产管理	5分	1.1.1	与物业服务区域内各单位、相关方、商家签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处不合格扣1分	与各单位、相关方、商家签订《安全生产管理协议》记录 1 页	查阅与各单位、相关方、商家签订的《安全生产管理协议》
			1.1.2	建立《安全生产会议制度》，定期组织物业服务区域内各单位、商家安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	制定《生产安全事故应急预案》，并与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.4	制定《人员疏散预案（方案）》（包括：火灾事故人员疏散、自然灾害人员疏散等），并定期组织有管理方或者运营方、相关方、商家等共同参与的人员疏散演练		《人员疏散预案（方案）》首页	查阅《人员疏散预案（方案）》及演练记录
			1.1.5	制定《游客量调控预案》，配合公园、旅游景区管理方或者运营方开展游客量动态监测。当旅游景区管理方或者运营方发布游客超量预报、预警信息后，配合采取限制游客人数、限制活动方式、缩小活动范围、进行疏导游客分流等措施。		《游客量调控预案》1 页	查阅《游客量调控预案》
			1.1.6	若提供餐饮、住宿等专项服务，已取得相应的经营许可，建立健全		开展餐饮、住宿等	查阅开展餐饮、住

1 基础管理服务 (14分)	1.1 安全生产管理		1.1.6	相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案，从业人员取得相应职业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定		专项服务安全生产管理情况说明	宿等专项服务安全生产管理资料
	1.2 消防安全管理 (管理方或者运营方委托提供消防安全服务)	5分	1.2.1	建立《消防档案》(包括:消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容)	一处不合格扣0.5分	《消防档案》目录	查阅《消防档案》
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队: (1) 根据法律法规规定或者实际需要,建立专职消防队或者志愿消防队,设置微型消防站; (2) 组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救,记录完整		专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置情况说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	确定消防安全管理人,组织实施物业服务区域消防安全管理工作,并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责		消防安全管理人员任命文件	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录 现场查看消防安全管理人公示情况
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》,并按照现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248 的相关要求,加强人员密集场所消防安全管理,或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》,明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等		《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	查阅《人员密集场所消防安全管理办法》《消防安全管理协议书》,以及相关工作记录
			1.2.5	根据森林预防地表火、树冠火、地下火的管理要求,制定针对性预防工作方案、应急预案,并遵照落实		《森林防火工作方案(预案)》1页	查阅《森林防火工作方案(预案)》
			1.2.6	餐饮场所消防巡查: (1) 厨房使用天然气作燃料时,设置可燃气体探测报警装置; (2) 每年对可燃气体探测报警装置检定一次; (3) 餐饮场所营业结束时,应当关闭燃气设备的供气阀门; (4) 厨房的油烟管道至少每季度清洗一次		防火巡查、检查记录1页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看餐饮场所消防管理情况



1 基础管理服务 (14分)	1.3 相关方沟通联系	1分	1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》(包括:管理方或者运营方、相关组织、商家等沟通联系)	一处不合格扣0.5分	《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》
			1.3.2	与管理方或者运营方、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作记录完整		与管理方或者运营方、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作情况说明	查阅与管理方或者运营方、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作记录
			1.3.3	建立《合格供方目录》(针对物业服务所需物资、专业技术支持、专项服务等供方,从其资质资格、产品质量、服务水平、服务便捷性等方面进行筛选,形成相对固定的供方名录)		《合格供方目录》建立情况	查阅建立《合格供方目录》相关资料
	1.4 环境资源保护	2分	1.4.1	<p>环境资源保护:</p> <p>(1) 建立《环境资源保护管理制度》(包括:自然景观资源保护、人文景观资源保护等内容),配合公园、旅游景区管理方或者运营方开展环境资源保护工作;</p> <p>(2) 强化环境保护意识,认真执行公园、旅游景区自然景观资源保护区域保护措施:保护地质地貌景观要素与自然状态,防止人为破坏;保护水体景观自然状态,防止水污染;保护气象景观,防止大气污染;保护生物景观,防止外来物种入侵;保护古树名木,加强养护复壮;保护林木抚育等;</p> <p>(3) 配合公园、旅游景区管理方或者运营方做好人文景观资源的巡视、巡查等工作,包括:认真落实对防火、避雷、防洪、防震、防蛀、防腐、防盗等保护措施的巡查;制定针对性应急预案,并加强训练,提升应急处置能力;配合相关单位做好人文景观资源的管理、修缮、保养等。</p>	一处不合格扣0.5分	《环境资源保护管理制度》目录	查阅《环境资源保护管理制度》、相关工作记录
			1.4.2	制定《能耗控制方案》,对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及工作记录

1 基础管理服务 (14分)	1.4 环境资源保护		1.4.3	制定空气、噪音、地表水、污水、固体废物等的监督管理相关制度及工作方案，并落实执行。对违反法律法规和公园、旅游景区关于环境维护管理相关规定的行为，应及时劝阻、制止、报告，防止污染物、废弃物等对环境造成污染	一处不合格扣	开展空气、噪音、地表水、污水、固体废物等的监督管理情况说明	查阅空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度、工作方案及工作记录
			1.4.4	开展节能降耗、污染防治、垃圾分类等宣传活动，引导商家、游客等参与节能环保活动	0.5分	宣传现场实景水印图片1张	查阅宣传相关资料
	1.5 公共信息导向系统管理	1分	1.5.1	制定公园、旅游景区《公共信息导向系统管理制度》（包括：位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素管理内容）	一处不合格扣0.5分	《公共信息导向系统管理制度》目录	查阅《公共信息导向系统管理制度》
			1.5.2	制定公园、旅游景区公共信息导向要素设置定位编码表，并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查，及时维护维修或报告公园、旅游景区管理方或者运营方组织维修处理，工作记录完整		《公共信息导向要素设置定位编码表》首页	查阅《公共信息导向要素设置定位编码表》及管理维护工作记录
2 服务过程与结果 (6分)	2.1 客户服务	1分	2.1.1	将物业服务相关信息，在显著位置予以公示、公告，或通过手机应用程序、微信公众号、门户网站等多个渠道方式予以发布	一处不合格扣0.5分	公示、公告信息现场实景水印图片1张	查阅公示、公告信息
			2.1.2	对公园、旅游景区内有违反治安、安全、消防、规划、环保等方面法律法规的行为，应告知、劝阻、制止或者及时将相关情况报告公园、旅游景区管理方（运营方）及政府相关部门		相关工作记录1页	查阅相关工作记录
			2.1.3	开展帮助特定人群（如：为特定人群设置歇息区、哺乳室、绿色通道等，并配置相应的设施设备）、协助医疗救助（如：准备常用的医疗救助药品、器具和场地，以供医疗救助人员使用）、失物招领、邮政（与邮政部门沟通联系，提供旅游景区风光明信片、信封信纸、贺卡、纪念邮票、纪念册等的售卖及简单邮政代办服务）等便民服务		便民服务开展情况说明	现场查看便民服务设施设备、物品

2 服务过程与结果 (6分)	2.2 设施维护管理	1分	2.2.1	定期巡视检查道路、游览步道、栈道、观景台、广场等路面、铺装、标线、防护金属栏杆、仿木栏杆、砼栏杆等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告公园、旅游景区管理方或者运营方组织维修处理	一处不合格扣0.5分	道路、游览步道、栈道、观景台、广场等路面、铺装、标线、防护金属栏杆、仿木栏杆、砼栏杆等巡查记录1页	现场查看道路、游览步道、栈道、观景台、广场等路面、铺装、标线、防护金属栏杆、仿木栏杆、砼栏杆等的管理维护情况
			2.2.2	定期巡视检查景观、水体、防护栏杆、梯步、基座等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告公园、旅游景区管理方或者运营方组织维修处理		景观、水体、防护栏杆、梯步、基座等巡查记录1页	现场查看景观、水体、防护栏杆、梯步、基座等的管理维护情况
			2.2.3	定期巡视检查公共厕所地面、墙面、便盆及配套的冲水设施、烘手器、洗手液盒等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告公园、旅游景区管理方或者运营方组织维修处理		公共厕所地面、墙面、便盆及配套的冲水设施、烘手器、洗手液盒等巡查记录1页	现场查看公共厕所地面、墙面、便盆及配套的冲水设施、烘手器、洗手液盒等的管理维护情况
	2.3 公共秩序维护服务	2分	2.3.1	(1) 制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》，并定期组织有业主、各单位、相关方共同参与的演练； (2) 配备必要的反恐防暴装备(如：橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机等)，并对装备实行专人管理	一处不合格扣0.5分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
			2.3.2	根据公园、旅游景区资源保护等级划分、安全风险等级和防护等级划分管理要求，采取相应措施对重点区域、重点部位、重点目标进行监控		重点区域、重点部位、重点目标监控记录1页	查阅重点区域、重点部位、重点目标监控记录

2 服务过程 与结果 (6分)	2.3 公共 秩序维护 服务		2.3.3	根据公园、旅游景区人流量、车流量情况,以及不同场地、部位等安全管控目标风险等级、防护等级要求,适当调配人员进行引导、疏导,防止公园、旅游景区内及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况		——	现场查看引导、疏导情况
	2.4 专项 服务(依据 管理方或者 运营方委托 事项)	2分	2.4.1	会务服务: (1)做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、茶水等服务事项; (2)会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节,并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时,精神饱满、热情周到、动作规范;严格保密制度,保护客户信息安全	一处 不合格扣 0.5 分	会务服务工作记录 1页	查阅会务服务工作 记录
			2.4.2	餐饮服务: (1)餐饮设施设备配置、原材料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等基本规定应符合现行国家标准《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定; (2)餐厅、厨房等的卫生管理应符合国家现行标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定; (3)建立并执行食品从业人员健康管理制度		餐饮设施设备维护 记录1页、原材料 采购记录1页、餐 厅、厨房卫生管理 记录1页、健康证1 张、厨师职业资格 证书1张	查阅餐饮设施设备 维护记录、原材料 采购记录、餐厅、 厨房卫生管理记 录、健康证、厨师 职业资格证书 现场查看餐厅、厨 房管理情况
			2.4.3	客房(住宿)服务: (1)根据相关法规要求查验入住客人的身份证明,按规定的项 目如实登记; (2)建立客人信息管理系统,符合《旅游饭店管理信息系统建设 规范》GB/T26357 的相关要求; (3)客房设施设备配置应符合现行国家标准《公共场所设计卫生 规范 第1部分:总则》GB 37489.1 相关要求; (4)公共用品用具、通风换气、卫生相关产品、外送清洗管理、 病媒生物防治、环境清扫保洁等管理要求应符合现行国家标准《公 共场所卫生管理规范》GB 37487 的相关规定		客人信息管理系统	查阅运送服务工作 记录

表 B.6 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（交通枢纽项目）（共计 20 分）

一级评分项	二级评分项	标准 分值	编号	标准细则	评分 标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理服务 (13分)	1.1 安全生产管理	5分	1.1.1	与物业服务区域内各单位、相关方、商家签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处不合格扣1分	与各单位、相关方、商家签订《安全生产管理协议》记录 1 页	查阅与各单位、相关方、商家签订的《安全生产管理协议》
			1.1.2	建立《安全生产会议制度》，定期组织物业服务区域内各单位、商家安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度 1 份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	制定《生产安全事故应急预案》，并与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.4	制定《人员疏散预案（方案）》（包括：火灾事故人员疏散、自然灾害人员疏散等），配合管理方、运营方定期组织相关方、商家等共同参与的人员疏散演练		《人员疏散预案（方案）》首页	查阅《人员疏散预案（方案）》及演练记录
			1.1.5	（1）制定《人流量调控预案》，根据交通枢纽的核定容纳人数，配合管理方或者运营方对进入交通枢纽人数进行实时监测和管控、疏导引流等； （2）人流高峰，及时加强出入口、狭窄区域的人员疏导，避免拥挤造成事故		《人流量调控预案》首页	查阅《人流量调控预案》

1 基础管理服务 (13分)	1.2 消防安全管理 (交通枢纽管理单位、运营单位委托提供消防安全服务)	4分	1.1.6	若提供餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务,已取得相应的经营许可,建立健全相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案,从业人员取得相应从业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定	一处 不合格扣 0.5分	开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理情况说明	查阅开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理资料
			1.2.1	建立《消防档案》(包括:消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容)		《消防档案》目录	查阅《消防档案》
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队: (1)根据法律法规规定或者实际需要,已建立专职消防队或者志愿消防队,设置微型消防站; (2)组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救演练,记录完整		专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置情况说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	确定消防安全管理人,组织实施物业服务区域消防安全管理工作		消防安全管理人员任命文件	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》,并按照国家现行标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248的相关要求,加强人员密集场所消防安全管理,或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》,明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等		《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	查阅《人员密集场所消防安全管理办法》《消防安全管理协议书》,以及相关工作记录
			1.2.5	餐饮场所消防巡查: (1)厨房使用天然气作燃料时,设置可燃气体探测报警装置; (2)每年对可燃气体探测报警装置检定一次; (3)餐饮场所营业结束时,应当关闭燃气设备的供气阀门; (4)厨房的油烟管道至少每季度清洗一次		防火巡查、检查记录1页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看餐饮场所消防管理情况
			1.2.6	开展住宿场所消防检查: (1)客房内,过滤式自救呼吸器(不低于2套)、手电筒、灭火器、卧床禁止吸烟标牌、疏散示意图等配置齐全;		客房内消防设施现场实景水印图片4—5张(过滤式自救	现场查看客房内消防设施、楼层疏散引导箱

1 基础管理服务 (13分)			1.2.6	(2) 楼层设置疏散引导箱, 配备过滤式消防自救呼吸器、瓶装水、毛巾、哨子、发光指挥棒、疏散用手电筒等疏散引导用品		呼吸器、手电筒、灭火器、卧床禁止吸烟标牌、疏散示意图) 楼层疏散引导箱现场实景水印图片 1 张	
	1.3 相关方沟通联系	1分	1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》(包括: 与产权单位、运营单位、相关组织、商家等沟通联系)	一处不合格扣0.5分	《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》
			1.3.2	与产权单位、运营单位、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作记录完整		与产权单位、运营单位、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作情况说明	查阅与产权单位、运营单位、相关组织、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作记录
	1.4 环境保护	2分	1.4.1	建立《环境保护管理制度》(包括: 节能降耗、污染防治、环境保护宣传等内容)	一处不合格扣1分	《环境保护管理制度》目录	查阅《环境保护管理制度》
			1.4.2	制定《能耗控制方案》, 对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及相关工作记录
			1.4.3	制定空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度及工作方案		空气、噪音、固体废物等管控情况说明	查阅空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度、工作方案及工作记录
	1.5 公共信息导向系统管理	1分	1.5.1	制定《公共信息导向系统管理制度》(包括: 位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素管理内容)	一处不合格扣0.5分	《公共信息导向系统管理制度》目录	查阅《公共信息导向系统管理制度》
			1.5.2	制定公共信息导向要素设置定位编码表, 并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查, 及时维护维修		《公共信息导向要素设置定位编码表》首页	查阅《公共信息导向要素设置定位编码表》及管理维护工作记录

2 服务过程 与结果 (7分)	2.1 公共 秩序维护 服务	2分	2.2.1	(1) 制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》，配合交通枢纽管理方、运营方、相关部门应对各类突发事件； (2) 配备必要的反恐防暴装备(如：橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机)，并对装备实行专人管理	一处 不合格扣 1分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》 《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
			2.2.2	根据交通枢纽人流量、车流量情况，以及不同场地、部位等安全管控目标风险等级、防护等级要求，适当调配人员进行引导、疏导，防止交通枢纽内及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况		——	现场查看人流、车流引导、疏导情况
	2.2 环境 卫生服务	2分	2.2.1	物品配置、储存、公共用品用具、通风换气、空调设置、卫生专间、卫生清扫工具、工作车、病媒生物防治等的管理使用符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 的相关规定	一处 不合格扣 1分	保洁物品清单1页、 保洁工作记录1页	查阅保洁物品清 单、保洁工作记录
			2.2.2	执行环境卫生作业人员责任区域制，避免交叉作业。作业时，应尽量避免影响旅客通行，并收捡好作业工具		环境卫生作业人员 责任区域划分	查阅环境卫生作业 人员责任区域划分
			2.2.3	公共厕所(卫生间)卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生标准》GB/T 17217 相关要求，并依据交通枢纽人流量情况，适当调配人员，增减保洁频次		公共厕所(卫生间) 保洁、消毒记录1 页	查阅公共厕所(卫 生间)保洁、消毒 记录
	2.3 专项 服务(依据 管理方、运 营方委托事 项开展)	3分	2.3.1	会务服务： (1) 做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、茶水等服务事项； (2) 会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节，并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时，精神饱满、热情周到、动作规范；严格保密制度，保护客户信息安全	一处 不合格扣 0.5分	会务服务工作记录 1页	查阅会务服务工作 记录
			2.3.2	旅客引导服务： (1) 及时了解掌握交通枢纽相关管理信息、各类交通运输运营相关信息，以及交通枢纽配套服务设施、设备相关信息，以便为客户		——	现场查看旅客引导 服务工作情况



2 服务过程与结果 (7分)	2.3 专项服务（依据管理方、运营方委托事项开展）	2.3.2	<p>提供准确、全面的咨询服务；</p> <p>(2) 根据交通枢纽旅客流量情况，合理配置人员，在主要出口、通道、换乘线路间引导旅客安全、有序、顺畅通行；</p> <p>(3) 客运量高峰期，应增派人员，增加导向标识，设立疏导隔离栅栏，引导旅客安全、有序通行</p>	一处不合格扣0.5分	——	
		2.3.3	<p>协助安检服务：</p> <p>(1) 制定《安检服务方案》；</p> <p>(2) 熟练掌握使用各类安检设施设备（安检门、手持金属探测仪、安检 X 光机等），并定期对安检设施设备进行清洁、消毒和维护；</p> <p>(3) 根据客流量情况，适当调配人员，协助安检工作顺利开展；</p> <p>(4) 安检过程中，发现违禁物品或难以排除疑点问题，应按应急处置预案实施并及时报告交通枢纽安全管理部门处理。发现限制携带物品，告知受检人自行处理；</p> <p>(5) 遇紧急情况，应按应急处置预案实施，及时报告交通枢纽安全管理部门，并协助疏散人员，封闭现场，排险处置等</p>		——	现场查看协助安检服务工作情况
		2.3.4	<p>物品寄存服务：</p> <p>(1) 正确使用、维护寄存配套设备；</p> <p>(2) 公示寄存配套设备使用方法及禁止存放易燃易爆、管制刀具等危险物品的要求</p>		物品寄存服务现场实景水印图片 2 张（设备、公示注意事项）	现场查看物品寄存服务工作情况
		2.3.5	<p>行李打包服务：</p> <p>(1) 熟练掌握使用行李打包设施设备，并定期对相关设施设备进行维护保养，每日开始服务前应检查设施设备运行及安全防护措施完好情况，安全使用设施设备；</p> <p>(2) 向客服告知交通枢纽行李打包相关管理规定，对不合规、有限制携带物品的行李应拒绝打包，发现违禁物品应及时向交通枢纽管理方相关部门报告；</p> <p>(3) 打包时轻拿轻放、耐心细致、保证安全</p>		——	现场查看行李打包服务工作情况

2 服务过程与结果 (7分)	2.3 专项服务(依据管理方、运营方委托事项开展)	2.3.6	<p>手推行李车管理服务:</p> <p>(1) 定期对手推行李车进行维护保养检查、清洁消毒处理, 确保手推行李车的安全使用;</p> <p>(2) 及时收捡旅客使用后散放的手推行李车到放置点;</p> <p>(3) 定期对手推行李车进行清点, 保持手推行李车放置点数量满足需要</p>	一处不合格扣0.5分	手推行李车清册 1 页、维护保养工作记录 1 页	查阅手推行李车清册、维护保养工作记录
		2.3.7	<p>开(热)水间管理服务:</p> <p>(1) 定时对开(热)水间热水器、配电设施等进行安全检查和维护保养;</p> <p>(2) 及时清理台面、地面积水;</p> <p>(3) 使用标识及防烫伤、防滑倒等安全警示标识齐全、醒目</p>		开(热)水间管理维护工作记录 1 页	查阅开(热)水间管理维护工作记录
		2.3.8	<p>便民服务:</p> <p>(1) 开展帮助特定人群(如: 为特定人群设置歇息区、哺乳室、绿色通道等, 并配置相应的设施设备)、协助医疗救助(如: 准备常用的医疗救助药品、器具和场地, 以供医疗救助人员使用)、失物招领等便民服务;</p> <p>(2) 确保应急通道畅通, 以供残障人士、医疗救助人员及患者通行</p>		便民服务开展情况说明	现场查看便民服务设施设备、物品

表 B.7 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（医院项目）（共计 20 分）

一级评分项	二级评分项	标准 分值	编号	标准细则	评分 标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1、基础管理服务(12分)	1.1 安全生产管理	5分	1.1.1	与物业服务区域内各单位、相关方、商家签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处不合格扣1分	与各单位、相关方签订《安全生产管理协议》记录1页	查阅与各单位、相关方签订的《安全生产管理协议》
			1.1.2	建立《安全生产会议制度》，定期与医院安全管理部门、物业服务区域内各单位、商家安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度1份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	制定《生产安全事故应急预案》，并与医院、物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与医院、物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.4	制定《人员疏散预案（方案）》（包括：火灾事故人员疏散、自然灾害人员疏散等），配合医院定期组织有各单位、相关方、商家等共同参与的人员疏散演练		《人员疏散预案（方案）》首页	查阅《人员疏散预案（方案）》及演练记录
			1.1.5	（1）制定《人流量调控预案》，根据医院核定容纳人数，配合医院对进入医院人数进行实时监测和管控、疏导引流等； （2）人流高峰，及时加强出入口、狭窄区域的人员疏导，避免拥挤造成事故		《人流量调控预案》首页	查阅《人流量调控预案》

1 基础管理服务 (12分)	1.1 安全生产管理		1.1.6	若提供餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务，应取得相应的经营许可，建立健全相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案，从业人员取得相应从业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定		开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理情况说明	查阅开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理资料		
	1.2 消防安全管理 (医院委托提供消防安全服务)	3分	1.2.1	建立《消防档案》(包括：消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容)	一处不合格扣0.5分	《消防档案》目录	查阅《消防档案》		
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队： (1) 根据法律法规规定或者实际需要，已建立专职消防队或者志愿消防队，设置微型消防站； (2) 组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救演练，记录完整				专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置情况说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	确定消防安全管理人，组织实施物业服务区域消防安全管理工作				消防安全管理人员任命文件	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》，并按照现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248 的相关要求，加强人员密集场所消防安全管理，或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》，明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等				《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	查阅《人员密集场所消防安全管理办法》《消防安全管理协议书》，以及相关工作记录
			1.2.5	餐饮场所消防巡查： (1) 厨房使用天然气作燃料时，设置可燃气体探测报警装置； (2) 每年对可燃气体探测报警装置检定一次； (3) 餐饮场所营业结束时，应当关闭燃气设备的供气阀门； (4) 厨房的油烟管道至少每季度清洗一次				防火巡查、检查记录1页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看餐饮场所消防管理情况
	1.3 相关方沟通联系	1分	1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》(包括：与医院、相关单位、商家等沟通联系)	一处不合	《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》		

1 基础管理服务 (12分)	1.3 相关方沟通联系		1.3.2	与医院、相关单位、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作记录完整	格扣 0.5 分	与医院、相关单位、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作情况说明	查阅与医院、相关单位、商家沟通联系、回访、满意度调查等工作记录
	1.4 环境保护	2分	1.4.1	建立《环境保护管理制度》(包括:节能降耗、污染防治、环境保护宣传等内容)	一处 不合 格扣 0.5 分	《环境保护管理制度》目录	查阅《环境保护管理制度》
			1.4.2	制定《能耗控制方案》,对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及相关工作记录
			1.4.3	(1)制定空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度及工作方案; (2)配合医院对噪音进行监测、控制; (3)落实医院通风、空气净化、消毒等管理规定; (4)协助医院开展水污染物、医疗废物、固体废物等的排放、收集、存储、清运、处置等工作		空气、噪音、固体废物等管控情况说明	查阅空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度、工作方案及工作记录
	1.5 公共信息导向系统管理	1分	1.5.1	制定《公共信息导向系统管理制度》(包括:位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素管理内容)	一处 不合 格扣 0.5 分	《公共信息导向系统管理制度》目录	查阅《公共信息导向系统管理制度》
			1.5.2	制定公共信息导向要素设置定位编码表,并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查,及时维护维修		《公共信息导向要素设置定位编码表》首页	查阅《公共信息导向要素设置定位编码表》及管理维护工作记录
2 服务过程与结果 (8分)	2.1 设施设备维护管理(依据医院委托事项开展)	1分	2.1.1	污水排放系统维护管理: (1)熟悉了解医院污水处理、排放系统布局、工作原理、控制要求、安全规定、应急处置流程等相关知识和基本规定; (2)在医院指导下,定期巡查污水处理相关设施设备运行情况,发现问题,及时报告医院方并通知相关专业服务机构维修、维护处理	一处 不合 格扣 0.5 分	污水排放系统维护管理工作记录1页	查阅污水排放系统维护管理工作记录

2 服务过程 与结果 (8分)	2.1 设施设备维护管理 (依据医院委托事项开展)	2分	2.1.2	<p>医用气体系统运行维护管理：</p> <p>(1) 熟悉了解医院医用气体系统布局、工作原理、安全使用要求、应急处置流程等相关知识和基本规定；</p> <p>(2) 依照医用气体系统运行管理巡查时间、路线、检查内容等规定，对设施设备用房、管道、终端设施设备进行巡查，并做好相关工作记录。发现问题，按照应急处置报告程序和预案及时采取有效措施，维护医用气体使用安全；</p> <p>(3) 协助医院督促医用气体设施设备维护维修专业单位，以及产品供应商做好设施设备测试和维护保养等工作</p>	一处不合格扣0.5分	医用气体系统运行维护管理工作记录 1页	查阅医用气体系统运行维护管理工作记录
	2.2 公共秩序维护服务	2分	2.2.1	<p>(1) 制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》，配合医院、相关部门应对各类突发事件；</p> <p>(2) 配备必要的反恐防暴装备(如：橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机等)，并对装备实行专人管理；</p>	一处不合格扣0.5分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
			2.2.2	根据医院人流量、车流量情况，以及不同场地、部位等安全管控目标风险等级、防护等级要求，适当调配人员进行引导、疏导，防止医院内及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况		---	现场查看人流、车流引导、疏导情况
	2.3 环境卫生服务 (依据医院委托事项开展)	3分	2.3.1	物品配置、储存、公共用品用具、通风换气、空调设置、卫生专间、卫生清扫工具、工作车、病媒生物防治等的管理使用符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487的相关规定	一处不合格扣0.5分	保洁物品清单1页、保洁工作记录1页	查阅保洁物品清单、保洁工作记录
			2.3.2	医院建筑物内部表面与医疗器械设备表面的清洁与消毒，以及日常清洁与消毒、清洁工具复用处理等应符合现行行业标准《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》WS/T512的相关要求		建筑物内部及医疗器械设备表面清洁消毒工作记录1页	查阅建筑物内部及医疗器械设备表面清洁消毒工作记录
			2.3.3	(1) 服务人员应严格按照医院隔离的基本规定，以及防护用品使用和不同传播途径疾病的隔离与预防要求，并依照相应的操作规程实施清洁与消毒服务，符合现行行业标准《医院隔离技术标准》		不同区域清洁消毒工作记录3-6页(每区域1页)	查阅不同区域清洁消毒工作记录

2 服务过程 与结果 (8分)	2.3 环境 卫生服务 (依据医院 委托事项开 展)	2.3.3	WS/T 311 和《医疗机构消毒技术规范》WS/T 367 相关要求； (2) 工作流程由污到洁，不交叉、不逆行，服务人员做好职业卫生防护（包括口罩、帽子、手套、防护衣、胶靴、护目镜等）	一处 不合 格扣 0.5 分		
		2.3.4	(1) 在医院方指导下运送医疗废物，根据接触医疗废物种类及风险大小不同，采取适宜、有效的职业卫生防护措施，并按医院医疗废物管理相关要求、规定时间、路线运送，并依照危险废物转移联单制度填写和保存转移联单； (2) 按类别使用专用医疗废物容器、垃圾袋包装，收集时应确认是否严密封口并贴上注明生产单位、日期、类别、数量、重量等信息的标签； (3) 及时对医疗废物暂存间地面、墙壁、收集及运输工具、车辆等进行清洗，采用有效氯含量 2000mg/L 的消毒剂和/或 30min 以上紫外线照射消毒； (4) 服务人员做好职业卫生防护（包括口罩、帽子、手套、防护衣、胶靴、护目镜等）		危险废物转移联单 1 页、医疗废物暂存 间清洗消毒记录 1 页	查阅危险废物转移 联单
		2.3.5	(1) 医用织物的分类收集、运送、储存以及洗涤、消毒等技术要求应符合现行行业标准《医院医用织物洗涤消毒技术规范》WS/T 508 的相关规定； (2) 采用社会化洗涤消毒服务的，配合医院做好社会化洗涤消毒服务机构（企业应具有相应资质）服务质量监督，发现问题及时报告，并督促社会化洗涤消毒服务机构整改完善		医用织物的分类收 集、运送、储存以 及洗涤、消毒等工 作记录 2 页（收集 运送、洗涤消毒）	查阅医用织物的分 类收集、运送、储 存以及洗涤、消毒 等工作记录
		2.3.6	公共厕所（卫生间）卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生标准》GB/T 17217 相关要求，并依据人流量情况，适当调配人员，增减保洁频次		公共厕所（卫生间） 保洁、消毒记录 1 页	查阅公共厕所（卫 生间）保洁、消毒 记录
	2.4.1	会务服务： (1) 做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、	会务服务工作记录 1 页	查阅会务服务工作 记录		

2 服务过程 与结果 (8分)	2.4 专项 服务(依据 医院委托事 项开展)	2分	2.4.1	茶水等服务事项; (2) 会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节, 并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时, 精神饱满、热情周到、动作规范; (3) 严格保密制度, 保护客户信息安全	一处 不合 格扣 0.5 分		
			2.4.2	导医导诊服务: (1) 熟悉掌握医院各类医疗设施分布情况, 及时了解医院相关管理、诊疗活动信息, 以及医院配套服务设施、设备相关信息, 为客户提供准确、全面的导医导诊服务; (2) 导医导诊服务人员对客户提出的各种需求、问题应耐心倾听, 并认真回复; (3) 宜配合医院信息查询系统, 设置便民服务卡、服务单等, 以便客户查阅相关信息		导医导诊现场实景 水印图片 1 张	现场查看导医导诊 工作情况
			2.4.3	运送服务: (1) 制定患者及医用资料、医疗物资运送服务方案和工作流程、操作规程; (2) 严格执行患者及医用资料、医疗物资运送检查、核对制度, 确保运送服务的准确性; (3) 严格执行医院隔离管理制度, 做好运送服务人员职业安全防护措施, 定期对运送工具、物品进行消毒处理, 服务人员做好职业卫生防护(包括口罩、帽子、手套、防护衣、胶靴、护目镜等); (4) 严格落实保密制度, 采取有效措施保护客户隐私		运送服务工作记录 1 页	查阅运送服务工作 记录
			2.4.4	物品租借、物品发放服务: (1) 根据医院的实际及基本规定、客户需求, 开展轮椅、助行器、生活用具等设备、器具租借服务; (2) 公示设备、器具租借服务内容、收费标准等服务信息, 接受医院、患者及家属等的监督; (3) 各类设备、器具每次租借前后, 应对设备、器具进行清洁、		物品租借工作记录 1 页、物品发放工作 记录 1 页 公示设备、器具租 借服务内容、收费 标准等服务信息实	查阅物品租借工作 记录、物品发放工 作记录 现场查看公示设 备、器具租借服务 内容、收费标准等



2 服务过程与结果 (8分)	2.4 专项服务（依据医院委托事项开展）	2.4.4	保养、消毒，并认真检查其使用功能、安全性能，确保设备、器具的安全使用； (4) 协助科室做好物品发放、更换服务，分类收集、分类存放	一处不合格扣0.5分	景图片 1 张	服务信息情况
		2.4.5	患者生活护理服务： (1) 根据医院基本规定及患者生活护理需求，编制服务方案、操作规程，并遵照执行； (2) 公示服务内容、服务标准、收费标准等服务信息，接受医院、患者及家属等的监督		患者生活护理服务工作记录 1 页 公示服务内容、服务标准、收费标准等服务信息现场实景水印图片 1 张	查阅患者生活护理工作记录 现场查看公示服务内容、服务标准、收费标准等服务信息情况

表 B.8 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（水电站项目）（共计 20 分）

一级评分项	二级评分项	标准 分值	编号	标准细则	评分 标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理服务 (13分)	1.1 安全生产管理	5分	1.1.1	与物业服务区域内各单位、相关方签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处 不合格扣 1分	与各单位、相关方签订《安全生产管理协议》记录 1 页	查阅与各单位、相关方签订的《安全生产管理协议》
			1.1.2	建立《安全生产会议制度》，定期与水电站安全管理部门、物业服务区域内各单位安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度 1 份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	制定《生产安全事故应急预案》，并与物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与医院、物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.4	制定《人员疏散预案（方案）》（包括：火灾事故人员疏散、自然灾害人员疏散等），配合水电站定期组织有各单位、相关方等共同参与的人员疏散演练		《人员疏散预案（方案）》首页	查阅《人员疏散预案（方案）》及演练记录
			1.1.5	若提供餐饮、住宿等专项服务，已取得相应的经营许可，建立健全相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案，从业人员取得相应从业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定		开展餐饮、住宿等专项服务安全生产管理情况说明	查阅开展餐饮、住宿等专项服务安全生产管理资料

1 基础管理服务 (13分)	1.2 消防安全管理 (水电站委托提供消防安全服务)	5分	1.2.1	建立《消防档案》(包括:消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容)	一处 不合格扣 0.5分	《消防档案》目录	查阅《消防档案》
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队: (1) 根据法律法规规定或者实际需要,已建立专职消防队或者志愿消防队,设置微型消防站; (2) 组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救演练,记录完整		专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	确定消防安全管理人,组织实施物业服务区域消防安全管理工作		消防安全管理人员任命文件	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》,并按照现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248的相关要求,加强人员密集场所消防安全管理,或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》,明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等		《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	《人员密集场所消防安全管理办法》《消防安全管理协议书》,以及相关工作记录
			1.2.5	(1) 根据森林预防地表火、树冠火、地下火的管理要求,制定针对性预防工作方案、应急预案; (2) 严格管控人为火灾隐患,严格控制火源,劝阻野炊、上坟烧香纸、燃放烟花爆竹、吸烟、玩火等行为		《森林防火工作方案(预案)》1页	查阅《森林防火工作方案(预案)》
			1.2.6	餐饮场所消防巡查: (1) 厨房使用天然气作燃料时,设置可燃气体探测报警装置; (2) 每年对可燃气体探测报警装置检定一次; (3) 餐饮场所营业结束时,应当关闭燃气设备的供气阀门; (4) 厨房的油烟管道至少每季度清洗一次		防火巡查、检查记录1页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看餐饮场所消防管理情况
	1.3 相关方沟通联系		1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》(包括:与水电站管理方、相关单位等沟通联系)		《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》

1 基础管理服务 (13分)	1.3 相关方沟通联系	1分	1.3.2	与水电站管理方、相关单位沟通联系、回访、满意度调查等工作记录完整	一处不合格扣0.5分	与水电站、相关单位沟通联系、回访、满意度调查等工作情况说明	与水电站、相关单位沟通联系、回访、满意度调查等工作记录
	1.4 环境保护	1分	1.4.1	建立《环境保护管理制度》(包括:节能降耗、污染防治、环境保护宣传等内容)	一处不合格扣0.5分	《环境保护管理制度》目录	查阅《环境保护管理制度》
			1.4.2	制定《能耗控制方案》,对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及相关工作记录
			1.4.3	协助水电站管理方及相关部门开展水电站区域的环境保护,包括:保护地质地貌自然状态,防止人为破坏;保护水体自然状态,防止水污染;保护气象环境,防止大气污染;保护生态物种,防止乱砍滥伐等。		环境保护工作情况说明	查阅环境保护相关制度、工作方案及工作记录
	1.5 公共信息导向系统管理	1分	1.5.1	制定《公共信息导向系统管理制度》(包括:位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素管理内容)	一处不合格扣0.5分	《公共信息导向系统管理制度》目录	查阅《公共信息导向系统管理制度》
			1.5.2	制定公共信息导向要素设置定位编码表,并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查,及时维护维修		《公共信息导向要素设置定位编码表》首页	查阅《公共信息导向要素设置定位编码表》及管理维护工作记录
	2 服务过程与结果 (7分)	2.1 设施设备维护管理 (依据水电站委托事项开展)	1分	2.1.1	污水排放系统维护管理: (1)熟悉了解污水处理、排放系统布局、工作原理、控制要求、安全规定、应急处置流程等相关知识和基本规定; (2)定期巡查污水处理相关设施设备运行情况,发现问题,及时报告水电站并通知相关专业服务机构维修、维护处理	一处不合格扣0.5分	污水排放系统维护管理工作记录1页

2 服务过程与结果 (7分)	2.2 公共秩序维护服务	1分	2.2.1	<p>(1) 制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》，配合水电站管理方、相关部门应对各类突发事件；</p> <p>(2) 配备必要的反恐防暴装备(如：橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机)，并对装备实行专人管理</p>	一处不合格扣0.5分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
	2.3 环境维护服务	2分	2.3.1	<p>(1) 依据《(前期)物业服务合同》约定，开展生产区域生产安全黄线外(水电站生产区域内用于划定电力生产核心区域与辅助区域的警示线。生产安全黄线内，为电力生产主要核心设施设备设置、电力生产操作区域，非水电站生产人员不得进入。生产安全黄线外为辅助配套设施设备区域，经岗位培训合格的服务人员可进入开展相关服务的区域)清洁服务；</p> <p>(2) 依据水电站管理方的安全生产管理制度，建立服务人员作业前安全技术交底、个体防护装备穿戴管理方案，并落实执行；</p> <p>(3) 制定中控室、配电室、发电机层、水轮机层、空压机室等生产区的专项清洁计划(方案)，经水电站管理方批准后实施，作业过程接受水电站管理方的监督；</p> <p>(4) 实行生产区域生产安全黄线外清洁作业许可制，作业计划经水电站管理方同意后实施</p>	一处不合格扣0.5分	专项清洁计划(方案)首页、生产区域生产安全黄线外清洁作业许可审批表1页	查阅专项清洁计划(方案)、生产区域生产安全黄线外清洁作业许可审批表
			2.3.2	公共厕所(卫生间)卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生标准》GB/T 17217 相关要求，并依据人流量情况，适当调配人员，增减保洁频次		公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录1页	查阅公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录
	2.4.1	会务服务： (1) 做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、茶水等服务事项；		会务服务工作记录1页	查阅会务服务工作记录		

2 服务过程 与结果 (7分)	2.4 专项 服务(依据 水电站管理 方委托事项 开展)	3分	2.4.1	(2) 会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节, 并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时, 精神饱满、热情周到、动作规范; (3) 严格保密制度, 保护客户信息安全	一处 不合格每 项扣 0.5 分		
			2.4.2	餐饮服务: (1) 餐饮设施设备配置、原材料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等基本规定应符合现行国家标准《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定; (2) 餐厅、厨房等的卫生管理应符合国家现行标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定; (3) 建立并执行食品从业人员健康管理制度		餐饮设施设备维护记录 1 页、原材料采购记录 1 页、餐厅、厨房卫生管理记录 1 页、健康证 1 张、厨师职业资格证书 1 张	查阅餐饮设施设备维护记录、原材料采购记录、餐厅、厨房卫生管理记录、健康证、厨师职业资格证书 现场查看餐厅、厨房管理情况
			2.4.3	客房(住宿)服务: (1) 根据相关法规要求查验入住客人的身份证明, 按规定的项目如实登记; (2) 建立客人信息管理系统, 符合《旅游饭店管理信息系统建设规范》GB/T26357 的相关要求; (3) 客房设施设备配置应符合现行国家标准《公共场所设计卫生规范 第 1 部分: 总则》GB 37489.1 相关要求; (4) 公共用品用具、通风换气、卫生相关产品、外送清洗管理、病媒生物防治、环境清扫保洁等管理要求应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 的相关规定		客人信息管理系统图片 1 张	查阅运送服务工作记录
			2.4.4	库区清漂捞渣服务(清理打捞库区水面的漂浮垃圾、杂物等): (1) 作业人员应符合相关岗位要求; (2) 严格执行作业审批制度; (3) 定期维护保养作业设施设备, 每次作业前须对设施设备性能、安全防护装置等进行检查; (4) 作业前, 严格执行作业人员精神状况检查、安全技术交底、		作业审批表 1 页、作业设施设备维护检查记录表 1 页、作业工作记录表 1 页	查阅作业审批表、作业设施设备维护检查记录表、作业工作记录表

2 服务过程 与结果 (7分)	2.4 专项 服务(依据 水电站管理 方委托事项 开展)	2.4.4	<p>个体防护装备佩戴检查等管理规定；</p> <p>(5) 恶劣天气、室外五级及以上大风、光线不足等环境条件，严禁作业；</p> <p>(6) 严格执行库区清漂捞渣安全生产管理制度，配备作业指挥、作业监护等人员现场管理、监护，并配备相应应急救援物资装备</p>	一处 不合格每 项扣 0.5 分		
		2.4.5	<p>水情泥沙监测服务(监测水库的水位、降雨量、泥沙含量等实时数据，为保障水库的适度蓄水、电力生产、安全度汛提供及时准确的现场信息)：</p> <p>(1) 对水情泥沙监测设施设备进行巡查、维护，发现问题，及时报告水电站管理方组织维护维修处理；</p> <p>(2) 监测人员应具备相关从业经验，符合岗位要求，正确佩戴个体防护装备；</p> <p>(3) 严格执行作业审批制度；</p> <p>(4) 严格遵守水情泥沙监测相关规章制度、操作规程，并依照监测工作内容、质量标准、工作频次等规定落实监测工作</p>		作业审批表1页、 作业设施设备维护 检查记录表1页、 作业工作记录表1 页	查阅作业审批表、 作业设施设备维护 检查记录表、作业 工作记录表
		2.4.6	<p>饮用水供水服务：</p> <p>(1) 每日对水源、成品水水质进行日常检测，并定期送相关专业机构进行检测，确保饮用水符合现行国家标准《生活饮用水卫生标准》GB 5749的有关规定；</p> <p>(2) 加强饮用水生产厂区管理，工作人员进入厂区需获得允许，并做好进出登记；</p> <p>(3) 委托专业单位对生活水生产设备进行维护保养，确保设施设备正常运行</p>		水质检测记录1页、 生活水生产设备维 维护保养记录1页	查阅水质检测记 录、生活水生产设 备维护保养记录
		2.4.7	<p>高原供氧服务：</p> <p>(1) 定期对供氧系统设施设备进行维护保养，每日巡查其运行情况，发现问题及时报告水电站管理方组织维修处理；</p> <p>(2) 根据水电站海拔、供氧空间等因素，对室内空气中的氧气浓</p>		设施设备维护保养 记录1页、每日巡 查检查记录1页、	查阅设施设备维护 保养记录、每日巡 查检查记录

2 服务过程 与结果 (7分)	2.4 专项 服务(依据 水电站管理 方委托事项 开展)	2.4.7	度进行调节控制,符合现行国家标准《高原地区室内空间弥散供氧(氧调)要求》GB/T35414的相关规定; (3)提示客户根据其自身情况选择弥散供氧空间氧调供氧等级	一处 不合 格每 项扣 0.5 分		
		2.4.8	交通车辆驾驶服务: (1)驾驶人员驾驶车辆身体状态要求、观察要求、信号装置使用要求、安全装置使用要求、停车避让要求、典型路况与环境驾驶要求、交通事故处置等安全文明操作应符合现行行业标准《机动车驾驶人安全文明操作规范 第1部分:通用要求》GA/T 1773.1的相关规定; (2)熟悉掌握车辆使用说明书、车辆车况,并依照法律法规要求,定期检验检测车辆,取得检验合格证; (3)每日运行前,应检查车辆安全技术性能,包括:轮胎、喇叭、刮水器、后视镜、灯光、制动、安全防护等装置; (4)保持车辆内外干净卫生,定时消毒杀菌		车辆检验合格证(1类1页)、车辆维护检查记录1页、行车记录1页	查阅车辆检验合格证、车辆维护检查记录、行车记录
		2.4.9	便利店经营服务: (1)根据水电站实际及客户需求特点,做好商品分类和结构设计、卖场区位划分和商品陈列布置、货品特点分析调整、进销存管理等便利店经营服务,为客户提供日用品购物服务; (2)保证售卖商品的进货质量,并定期盘点,保证售卖商品质量		商品采购记录1页	查阅商品采购记录



表 B.9 四川省物业服务品牌项目建设评价标准评分表（学校项目）（共计 20 分）

一级评分项	二级评分项	标准分值	编号	标准细则	评分标准	审核、评分方式	
						网络上传资料	现场查验评分
1 基础管理服务 (13分)	1.1 安全生产管理 (依据《(前期)物业服务合同》约定开展)	5分	1.1.1	与物业服务区域内各单位、相关方签订《安全生产管理协议》，明确各自的安全生产管理职责和应采取的安全措施，并指定安全生产管理人员进行安全检查与协调	一处不合格扣1分	与各单位、相关方签订《安全生产管理协议》记录1页	查阅与各单位、相关方签订的《安全生产管理协议》
			1.1.2	建立《安全生产会议制度》，定期组织（或者配合学校）物业服务区域内各单位安全生产管理负责人召开安全生产会议，协调安全生产管理工作		《安全生产会议纪要》（年度1份）	查阅《安全生产会议纪要》
			1.1.3	制定《生产安全事故应急预案》，并与学校、物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接		《生产安全事故应急预案》与学校、物业服务区域内各单位生产安全事故应急预案和所在地政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接情况说明	查阅《生产安全事故应急预案》
			1.1.4	根据学校不同建筑、场地特点，制定《人员疏散预案（方案）》（包括：火灾事故人员疏散、自然灾害人员疏散等），并组织（或者配合学校）物业服务区域内各单位、教职工、学生、相关单位等共同参与的人员疏散演练		《人员疏散预案（方案）》首页	查阅《人员疏散预案（方案）》及演练记录
			1.1.5	若提供餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务，已取得相应的经营许可，建立健全相关管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案；从业人员取得相应从业资格证书等。安全生产管理符合相关法律法规规定		开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理情况说明	查阅开展餐饮、住宿、外墙清洗等专项服务安全生产管理资料

1 基础管理服务 (13分)	1.2 消防安全管理 (学校委托提供消防安全服务)	5分	1.2.1	建立《消防档案》(包括:消防安全基本情况和消防安全管理情况等内容)	一处不合格扣0.5分	《消防档案》目录	查阅《消防档案》
			1.2.2	专职消防队或者志愿消防队: (1) 根据法律法规规定或者实际需要,建立专职消防队或者志愿消防队,设置微型消防站; (2) 组织专职消防队或者志愿消防队开展日常业务训练和初起火灾扑救,记录完整		专职消防队或者志愿消防队、微型消防站设置情况说明	查阅专职消防队或者志愿消防队、微型消防站相关资料
			1.2.3	确定消防安全管理人,组织实施物业服务区域消防安全管理工作,并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责		消防安全管理人员任命文件	查阅消防安全管理人实施消防安全管理工作记录 现场查看消防安全管理人公示情况
			1.2.4	制定《人员密集场所消防安全管理办法》,并按照现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248 的相关要求,加强人员密集场所消防安全管理,或者与人员密集场所经营管理单位签订《消防安全管理协议书》,明确各自的消防安全管理职责和应采取的安全措施等		《人员密集场所消防安全管理办法》目录、《消防安全管理协议书》签订记录	《人员密集场所消防安全管理办法》《消防安全管理协议书》,以及相关工作记录
			1.2.5	根据学校各类建筑使用情况及相关法规规定,在建筑内各防火分区或者楼层设置疏散引导箱,配备过滤式消防自救呼吸器、瓶装水、毛巾、哨子、发光指挥棒、疏散用手电筒等疏散引导用品,明确各防火分区或楼层区域的疏散引导员		疏散引导箱现场实景水印图片1张	现场查看疏散引导箱
			1.2.6	建筑外墙上的灭火救援窗、灭火救援破拆口不得被遮挡,室内外的相应位置应当有明显标识		外墙保温系统提示性和警示性标识现场实景水印图片1张	现场查看外墙保温系统提示性和警示性标识
			1.2.7	设有建筑外墙外保温系统的,在主入口及周边相关醒目位置,设置提示性和警示性标识,标示外墙保温材料的燃烧性能、防火要求		灭火救援窗、灭火救援破拆口现场实	现场查看灭火救援窗、灭火救援破拆

1 基础管理服务 (13分)	1.2 消防安全管理 (学校委托提供消防安全服务)		1.2.8	餐饮场所消防巡查： (1) 厨房使用天然气作燃料时，设置可燃气体探测报警装置； (2) 每年对可燃气体探测报警装置检定一次； (3) 餐饮场所营业结束时，应当关闭燃气设备的供气阀门； (4) 厨房的油烟管道至少每季度清洗一次	一处不合格扣0.5分	景水印图片1张	口管理情况		
						防火巡查、检查记录1页	查阅防火巡查、检查记录 现场查看餐饮场所消防管理情况		
	1.3 相关方沟通联系	2分	1.3.1	制定《相关方沟通联系管理制度》(包括：与学校、相关单位、合格供应商等沟通联系)		一处不合格扣1分	《相关方沟通联系管理制度》目录	查阅《相关方沟通联系管理制度》	
				1.3.2	与学校、相关单位沟通联系、回访、满意度调查等工作记录完整		与学校、相关单位沟通联系、回访、满意度调查等工作情况说明	查阅与学校、相关单位沟通联系、回访、满意度调查等工作记录	
				1.3.3	建立《合格供方目录》(针对物业服务所需物资、专业技术支持、专项服务等供方，从其资质资格、产品质量、服务水平、服务便捷性等方面进行筛选，形成相对固定的供方名录)		《合格供方目录》建立情况	查阅建立《合格供方目录》相关资料	
	1.4 环境保护	1分	1.4.1	建立《环境保护管理制度》(包括：节能降耗、污染防治、环境保护宣传等内容)		一处不合格扣0.5分	《环境保护管理制度》目录	查阅《环境保护管理制度》	
				1.4.2	制定《能耗控制方案》，对高耗能设施设备、照明等采取监测分析、加强维护保养、综合效能调适等管控措施		能耗管控情况说明	查阅《能耗控制方案》及相关工作记录	
				1.4.3	制定空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度及工作方案		空气、噪音、固体废物等管控情况说明	查阅空气、噪音、固体废物等的监督管理相关制度、工作方案及工作记录	

2 服务过程 与结果 (7分)	2.1 公共 秩序维护 服务	2分	2.1.1	(1) 制定《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》，并(或者配合学校)组织有教职工、学生、相关单位共同参与的演练； (2) 配备必要的反恐防暴装备(如：橡胶棍、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机)，并对装备实行专人管理	一处 不合格扣 1分	《群体事件应急预案(方案)》首页、《反恐防暴应急预案(方案)》首页、反恐防暴装备清单	查阅《群体事件应急预案(方案)》《反恐防暴应急预案(方案)》及演练记录、反恐防暴装备清单
			2.1.2	根据学校关键时间节点(上学、放学、周末时段和考试期间)人流量、车流量情况，以及不同场地、部位等安全管控目标风险等级、防护等级要求，适当调配人员进行引导、疏导，防止学校及周边区域出现拥堵、堵塞、秩序混乱等情况，配合学校开展反恐防暴工作		——	现场查看人流、车流引导、疏导情况
	2.2 环境 卫生服务	1分	2.2.1	依照《物业服务合同》约定，学校教室环境卫生、生活环境卫生、公共场所卫生、食品卫生、生活饮用水卫生、传染病预防、突发公共卫生事件等的维护管理应符合现行国家标准《学校卫生综合评价》GB/T 18205 的相关要求	一处 不合格扣 0.5 分	环境卫生维护管理工作记录 5-7 页(每类环境卫生维护管理工作记录)	查阅环境卫生维护管理工作记录
			2.2.2	公共厕所(卫生间)卫生管理、保洁应符合现行国家标准《公共厕所卫生标准》GB/T 17217 相关要求，并依据人流量情况，适当调配人员，增减保洁频次		公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录 1 页	查阅公共厕所(卫生间)保洁、消毒记录
	2.3 专项 服务(依据 学校委托事 项开展)	4分	2.3.1	会务服务： (1) 做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、茶水等服务事项； (2) 会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节，并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时，精神饱满、热情周到、动作规范； (3) 严格保密制度，保护客户信息安全	一处 不合格扣 0.5 分	会务服务工作记录 1 页	查阅会务服务工作记录
			2.3.2	餐饮服务： (1) 餐饮设施设备配置、原材料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等基本规定应符合现行国家标准《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定；		餐饮设施设备维护记录 1 页、原材料采购记录 1 页、餐厅、厨房卫生管理	查阅餐饮设施设备维护记录、原材料采购记录、餐厅、厨房卫生管理记

2 服务过程 与结果 (7分)	2.3 专项 服务(依据 学校委托事 项开展)	2.3.2	(2) 餐厅、厨房等的卫生管理应符合国家现行标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488的相关规定; (3) 建立并执行食品从业人员健康管理制度	一处 不合格扣 0.5分	记录1页、健康证1张、厨师职业资格证书1张	录、健康证、厨师职业资格证书 现场查看餐厅、厨房管理情况
		2.3.3	教学楼服务: (1) 依据教学楼秩序维护服务方案,对教学楼开展安全巡查、防火巡查、教学楼或者教室清场、启闭管理等; (2) 对教学设施、器材、多媒体设备等进行维护管理; (3) 依据教学楼环境卫生维护服务方案,对教学楼环境卫生进行维护管理		教学楼安全巡查工作记录1页、教学设施、器材、多媒体设备等维护管理记录1页	查阅教学楼安全巡查工作记录、教学设施、器材、多媒体设备等维护管理记录等
		2.3.4	实验室服务(协助学校相关管理部门维护服务): (1) 依据学校实验室分类(化学实验室、物理实验室、生物实验室)管理要求,制定实验室服务管理制度、操作规程、应急预案; (2) 定期对实验室服务从业人员进行实验室管理规定、制度的教育培训,清楚所从事的工作可能遇到的危险(包括:①危险源的种类和性质;②使用的化学品、仪器/设备、环境等的危险特性;③可能导致的危害及后果;④应采取的防护措施;⑤紧急情况下的应急处置措施),经考核合格后方可上岗作业; (3) 服务从业人员严格依照实验室管理规定、管理制度、操作规程,实施实验室日常保洁、消防安全管理维护、实验器材维护等服务工作; (4) 协助配合学校管理实验室废弃化学品收集、处理应符合现行国家标准《实验室废弃化学品收集技术规范》GB/T 31190的相关规定		实验室服务管理制度首页、操作规程首页、应急预案首页、从业人员进行实验室管理规定制度教育培训记录1页、实验室废弃化学品收集处理记录1页	查阅实验室服务管理制度、操作规程、应急预案、从业人员进行实验室管理规定制度教育培训记录、实验室废弃化学品收集处理记录及其他服务工作记录

2 服务过程 与结果 (7分)	2.3 专项 服务(依据 学校委托事 项开展)	2.3.5	<p>图书馆服务:</p> <p>(1) 依据图书馆秩序维护服务方案,对图书馆开展安全值守、安全巡查、防火巡查、清场、启闭管理等:</p> <p>① 依据图书馆管理规定,对出入人员、物品进行安检管理,严禁携带易燃易爆品或者其他禁止带入物品入馆;对携带出馆物品进行检查或者登记(开放式图书馆),防止图书或者馆内物品遗失;</p> <p>② 加强防火巡查,严禁馆内吸烟、用火及使用大功率的电器设备;</p> <p>③ 加强电气设施设备巡查管理,定期对各类电气设备、线路、防护装置进行巡查维护;</p> <p>④ 闭馆后,清场并关闭门窗、水电,并检查门禁系统、入侵报警系统等安防系统设防、运行情况;</p> <p>(2) 依据图书馆各类书库、场地(阅览室、报告厅等)安全防护要求,对其温度、湿度、防水、防潮、防尘、防日光直射和紫外线照射、防磁和防静电、防虫、防鼠等进行维护管理;</p> <p>(3) 依据图书馆各类书库、场地(阅览室、报告厅等)环境维护,对室内光环境、声环境、通风与空调系统等进行维护管理</p>	一处 不合 格扣 0.5 分	图书馆门岗值班记录1页、安全防护管理工作记录1页、环境维护工作记录1页	查阅图书馆门岗值班记录、安全防护管理工作记录、环境维护工作记录及其他服务工作记录
		2.3.6	<p>体育场馆服务:</p> <p>(1) 依据学校不同的体育场馆管理维护要求,制定相应的秩序维护、设施设备维护、环境卫生管理等管理服务制度、操作规程,以及紧急疏散预案、大型活动应急预案、突发事件处置预案等;</p> <p>(2) 定期对体育场馆服务从业人员进行管理制度、操作规程、应急处置方案等的教育培训,严格依照相关制度、操作规程落实体育场馆环境卫生管理、公共秩序维护、设施设备维护等各项服务工作;</p> <p>(3) 体育场馆环境卫生应符合国家现行标准《体育馆卫生标准》GB 9668、《民用建筑工程室内环境污染控制标准》GB 50325的相关要求;</p> <p>(4) 体育场馆空气应符合国家现行标准《室内空气质量标准》</p>		体育场馆管理服务制度首页、环境卫生管理工作记录1页、秩序维护工作记录1页、设施设备维护工作记录1页	查阅体育场馆管理服务制度、环境卫生管理工作记录、秩序维护工作记录、设施设备维护工作记录及其他服务工作记录

2 服务过程与结果 (7分)	2.3 专项服务 (依据学校委托事项开展)	2.3.6	<p>GB/T18883、《室内空气中细菌总数卫生标准》GB/T 17093 的相关要求；</p> <p>(5) 容纳人数不得超过体育场馆额定容纳人数，大型活动应按照国家有关大型群众性活动安全管理规定执行</p>	一处不合格扣0.5分		
		2.3.7	<p>学生公寓 (宿舍) 服务：</p> <p>(1) 依据学校学生公寓 (宿舍) 管理规定，制定学生公寓 (宿舍) 纪律管理、安全管理、卫生管理、物资设备管理、水电管理、钥匙管理、假期 (住宿学生离校) 管理等管理服务制度、操作规程，以及紧急疏散预案、突发事件处置预案等，并依照相关制度规定严格执行落实；</p> <p>(2) 配合学校相关部门开展学生公寓 (宿舍) 学生纪律、公寓 (宿舍) 安全 (用电、用水安全等)、卫生等检查；</p> <p>(3) 配合学校建立班主任 (辅导员)、家长、学生的联系沟通机制，关注学生身体健康状况、心理健康情况等；</p> <p>(4) 协助学校办理学生入住、退住相关手续，清点各类物资设备；</p> <p>(5) 严格落实学生公寓 (宿舍) 门岗值班制度：</p> <p>① 严格落实来人来访管理制度，禁止推销人员进入公寓 (宿舍)；</p> <p>② 严格落实男女生分楼管理制度，管控学生进入异性宿舍，禁止私自留宿外来人员；</p> <p>③ 严格落实物品进出管理制度，严禁违规物品 (易燃易爆物品、管制刀具等) 进入公寓 (宿舍) 等</p>		学生公寓管理制度首页、管理记录 1 页	查阅学生公寓管理制度、管理记录