

ICS 03.080

CCS A12

T/SPM

上海市团体标准

T/SPM001-2023

上海市物业管理优秀示范项目评审要求

Evaluation Criteria for Outstanding Demonstration Projects in
Shanghai Property Management

2023-09-01 发布

2023-10-01 实施

上海市物业管理行业协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总要求	1
4.1 分类说明	1
4.2 参评条件	2
4.2.1 申报企业条件	2
4.2.2 参评项目条件	2
4.2.3 特定要求	2
5 评审方式	3
5.1 评审准则	3
5.2 组织实施	4
5.3 评审流程	4
5.4 评审结果	4
5.5 抽检复核	4
附录 A（规范性） 上海市物业管理优秀示范项目（住宅物业）评审表	5
附录 B（规范性） 上海市物业管理优秀示范项目（非居住物业）评审表	15
附录 C（规范性） 上海市物业管理优秀示范项目（历史保护建筑）评审表	24
附录 D（规范性） 上海市物业管理优秀示范项目（学校项目）评审表	25
附录 E（规范性） 上海市物业管理优秀示范项目（医院项目）评审表	34
附录 F（规范性） 上海市物业管理优秀示范项目（资产管理项目）评审表	43

前 言

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

本文件由上海市物业管理行业协会提出。

本文件由上海市物业管理行业协会标准化工作委员会归口。

本文件起草单位：上海市物业管理行业协会、上海科瑞物业管理发展有限公司、上海中星集团申城物业有限公司、上海永升物业管理有限公司、上海上安物业管理有限公司、上海上实物业管理有限公司、上海明华智慧城市运营管理有限公司、碧桂园生活服务集团（上海）物业服务有限公司、上海东方大学城物业管理有限公司、上海生乐物业管理有限公司、上海吉晨卫生后勤服务管理有限公司、上海复医天健医疗服务产业股份有限公司、上海益中亘泰（集团）股份有限公司、均豪（上海）资产管理有限公司。

本文件主要起草人：周宏伟、潘国强、李风、高清廉、周波、潘海生、蔡斌、刘艳、鲍吾英、许芸、李建荣、李涛、薛峥嵘、沈英、倪红慧、张华、胡永强、茅凌丽、柏志成、陆卫华、鲍滢、王伟、黄依然、陈翀、伊明、冯毅、江涛、潘雪峰、陈明君、顾剑雍。

上海市物业管理优秀示范项目评审要求

1 范围

本文件规定了上海市物业管理优秀示范项目评审的总要求、评审方式和评审标准。

本文件适用于上海市行政区域内上海市物业管理优秀示范项目的评审。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB31/T360 住宅物业管理服务规范

DB31/T1210 非居住物业管理服务规范

3 术语和定义

DB31/T 360 和 DB31/T 1210 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 全权委托服务 full entrustment service

物业管理服务内容包含DB31/T 360第5章至第9章的内容或DB31/T 1210第5章至第9章的内容。

3.2 住宅物业 residential property

用于居住的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

3.3 非居住物业 nonresidential property

除用于居住以外的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

3.4 其他非居住物业 nonresidential property

除医院和学校以外的用于居住以外的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

3.5 历史保护建筑 historic building

在城市规划中制定措施，具有保存和保护有历史价值的地区、建筑群和建筑物（包括遗迹），甚至整座城镇。

3.6 学校物业 school property

用于按照《中华人民共和国教育法》及国家有关规定设立的有目的、有计划、有组织地进行系统教育的机构，包括：大学、中学、小学及其他教育机构内的已建成并交付使用的房屋及附属设施、设备和场地。

3.7 医院物业 hospital property

医院物业是指供医疗、护理病人临床和非临床之用的已建成并交付使用的医疗机构所包括的房屋及附属设施、设备和场地。

3.8 资产管理 asset management

资产管理人根据资产管理合同约定的方式、条件、要求及限制，对客户不动产资产进行经营运作，为客户提供不动产收益并收取费用的行为。

4 总要求

4.1 分类说明

上海市物业管理优秀示范项目分为：

- a) 住宅物业类；
- b) 非居住物业类，包括其他非居住物业项目以及学校、医院、资产管理、历史保护建筑等项目。

4.2 参评条件

4.2.1 申报企业条件

申报上海市物业管理优秀示范项目的企业，必须为：

- a) 上海市物业管理行业协会的会员单位；
- b) 获得上海市物业管理行业诚信承诺企业；
- c) 已经自愿参与上海市物业管理行业的综合能力星级评测数据申报且申报项目已经采集入库的。

4.2.2 参评项目条件

申报上海市物业管理优秀示范的参评项目，应满足：

a) **住宅物业管理类**，应：

- 1) 与申报企业签订《物业管理服务合同》在有效期内，且申报企业对参评项目实施物业管理服务满 1 年；

注：以《物业管理服务合同》签署的单位名称、合同签订日期和合同期限为准；续签过程中的项目应提供中标通知书或者其他甲方的相关证明材料。

- 2) 参评项目的建筑面积 ≥ 5 万 m^2 ；
- 3) 参评项目的维修资金筹集到位，无欠缴、违规使用情况；
- 4) 参评项目的业主入住 > 1 年且入住率 $\geq 60\%$ ，物业管理费的收缴率 $\geq 95\%$ ；

5) 参评项目在申报之月的前一年内无《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》所规定的失信记分、无责任事故、无有效投诉和媒体曝光事件；

6) 申报企业对参评项目的物业管理服务必须为全权委托服务。

b) **非居住物业管理类**，应：

1) 与申报企业签订《物业管理服务合同》在有效期内，且申报企业对参评项目实施全委托物业管理服务满 1 年；

注：以《物业管理服务合同》签署的单位名称、合同签订日期和合同期限为准；续签过程中的项目应提供中标通知书或者其他甲方的相关证明材料。

注：

2) 参评项目为规划红线内的单一建筑的建筑面积 ≥ 3 万 m^2 ，多幢建筑的总建筑面积 ≥ 4 万 m^2 ；

3) 参评项目的业户入住率 $\geq 60\%$ ，物业管理费的收缴率 $\geq 95\%$ ；

4) 规划红线内的同一物业服务企业管理的多个项目申报参评的，只能按一个参评项目计算；

5) 规划红线内未实施统一物业管理服务的，只接受总承包服务企业申报；

6) 参评项目在申报之月的前一年内无《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》所规定的失信记分、无责任事故、无有效投诉和媒体曝光事件；

7) 申报企业对参评项目的物业管理服务必须为全权委托服务，医院、学校、涉密单位所规定秩序维护与安全服务另行委托的除外。

4.2.3 特定要求

除4.2所规定的要求外，资产管理类、历史保护建筑类、医院类、学校类优秀示范项目，应满足：

a) 申报非居住物业内资产管理类参评项目的，资产管理类项目，服务合同内应有委托相关业务的条款，包含商业运营，提供资产管理相关咨询服务，招商租赁服务，资产管理计划及后续服务等资管业务之一；项目设施设备齐全、建筑面积 ≥ 1 万 m^2 ；申报项目需投入正式运营一个完整年度以上。

(1) 有形资产管理

——申报项目须完成资产现状盘点报告（与资产管理业务相关的设施设备状态、运营状态、财务状况等）

——申报项目应具备与资产管理业务相关的有形资产台账（包括但不限于可租赁面积、租金收入等）；

(2) 人力资源管理

——申报单位或其上级主管单位，应拥有国际资产管理机构或上海市物业管理协会资产管理专业资质的专业人员，并建立符合资产管理要求的相应组织架构；

(3) 业务管理

——申报项目应形成完善的资产管理计划，包括但不限于明确业主目标、与资产管理业务相

关的资产管理方案、财务测算等完整信息；

——申报项目应整体处于运营状态，且评审期间实际空置率 $<20\%$ ；

——申报项目团队应实际参与项目的招商租赁和运营管理日常工作，并有对应专项工作制度与流程，收集建立合同台账等经营数据信息；

——提供咨询业务和资产管理计划需应提供对应的支持文件；

——申报项目应体现资产管理效益（包含经济、社会、环境效益）。

（4）风险管理

——申报项目团队应制订各专项应急预案，确保项目安全运营；

——申报项目应购买或落实项目及租户各类保险，咨询服务报告及资产管理计划报告中，应提供相关风险管理建议；

——申报项目团队应开展租户结构、租户稳定性、市场竞品、项目环境与舒适度及客户满意度调研等多种分析手段，提高经营风险意识。

- b) 申报非居住物业内历史保护建筑参评项目的，应同时满足：申报项目所在地址应在《上海市历史保护建筑名单》内，且设备设施齐全、建筑面积 ≥ 1 万 m^2 。
- c) 申报非居住物业内医院管理类参评项目的，应同时满足：物业日常服务的综合管理、设备设施管理、保洁服务、秩序维护服务（含楼宇巡视）、客户服务（含会务）、绿化服务等，至少满足 4 个以上服务内容；申报企业至少通过 3 个管理体系认证（质量、环境、职业健康安全）。
- d) 申报非居住物业内学校管理类参评项目的，应同时满足：物业日常服务的综合管理、设备设施管理、保洁服务、秩序维护服务（含楼宇巡视）、宿舍服务、客户服务（含会务）、绿化服务等，至少满足 4 个以上服务内容；申报企业至少通过 3 个管理体系认证（质量、环境、职业健康安全）。

5 评审方式

5.1 评审准则

511 上海市物业管理优秀示范项目评审应按照附录 A 至附录 F 实施。

512 获评基本要求，为：

- a) 物业服务费 <3.50 元/ $m^2 \cdot$ 月的住宅物业类参评项目，按附录要求评审后得分 ≥ 93 分；
- b) 物业服务费 ≥ 3.50 元/ $m^2 \cdot$ 月的住宅物业类参评项目，按附录要求评审后得分 ≥ 96 分；
- c) 非居住物业、医院学校、历史保护建筑类参评项目，按附录要求评审后得分 ≥ 96 分；
- d) 资产管理参评项目评审检查表中基础部分占比 40 分，得分不得低于 36 分，考核评分标准按照上海市物业管理示范项目（非居住物业）考核标准；专业部分占比 60 分，考核评分标准按照符合或不符合记分；评审检查表基础部分、专业部分分数相加，按附录要求评审后得分 ≥ 96

分；

- e) 凡申报项目存在有诚信记分或消防管理、建筑物安全等涉及人身和财产安全管理要求之一的实行一票否决。

5.2 组织实施

5.2.1 上海市物业管理行业协会，负责上海市物业管理优秀示范项目评审的组织、实施、监督、协调等工作。

5.2.2 上海市物业管理行业协会各代表处和专业委员会，负责管辖范围内参评项目的初审考评。

5.2.3 上海市物业管理行业专家委员会负责对初审符合的项目进行现场考评，并组织、实施和监督。

5.3 评审流程

5.3.1 申报企业自行登录“上海市物业管理行业协会”（www.shwy.org.cn）的服务平台，依据《物业管理服务合同》填写“项目信息清单”，进行“优秀项目”的申报参评。

5.3.2 协会各代表处和专业委员会，对管辖范围内所提交参评项目进行初审，初审内容包括：

- a) 参评项目是否符合或高于 4.2 的要求；
- b) 参评项目按照附录 A 至附录 F 进行符合性检查。

5.3.3 初审完成后，协会各代表处和专业委员会应向协会提交参评项目的初审符合名单。

5.3.4 协会在收到参评项目的初审符合名单后，应组织上海市物业管理行业专家对初审符合的参评项目进行现场考评，现场考评分为基础资料组、现场环境组、设备设施组；考评方式分为线下现场检查 and 线上实况直播检查等方式。

5.4 评审结果

5.4.1 协会根据参评项目的现场考评结果，确定上海市物业管理优秀示范最终获评名单。

5.4.2 获评名单在“上海市物业管理行业协会”网站（www.shwy.org.cn）进行公示。

5.4.3 上海市物业管理优秀示范项目评审结果有效期为 2 年，有效期限满后应重新进行申报参评。

5.4.4 上海市物业管理优秀示范项目评审结果有效期限满后，未重新申报参评或重新申报参评未获评的，其上海市物业管理优秀示范项目称号自动取消。

5.5 抽检复核

5.5.1 上海市物业管理行业协会成立上海市物业管理行业专家考评组，对上海市物业管理行业专家检查的优秀示范项目进行抽检。

5.5.2 抽检过程中遇到上海市物业管理行业专家检查结果严重失实的，协会将对涉及的上海市物业管理行业专家纳入专家委员会诚信考核，进行纪律处罚。

附录 A
(规范性)
上海市物业管理优秀示范项目（住宅物业）评审表

序号	评审内容	规定分值	评分标准
一	基础资料	35	
(一)	物业基础资料	1	缺一项扣0.2
1	竣工图纸资料		
2	竣工验收资料		
3	物业项目清单		
4	相关技术文件		
5	物业产权资料/业主资料清单		
(二)	承接查验	2	缺一项扣0.2
1	物业承接查验协议		
2	房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录		
3	房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录		
4	开发建设单位向业主承诺的与物业服务相关的资料		
5	设施设备安装、使用和维修保养技术资料		
6	各单项工程竣工验收证明材料		
7	历次交接资料		
8	承接查验的其它有关文件		
(三)	合同管理	2	第1项不符合扣1分， 第2项不符合每有1 项扣0.5分
1	物业项目依法取得，相关文件资料齐全		
2	项目内分包服务的合同及协议，以及分包企业的资质、资格证明文件		
(四)	维修资金和公共收益管理	2	每有一项不符合扣 0.5分
1	维修资金的使用，符合法规的要求		
2	维修资金使用有公示、公告、表决票、决议，以及施工、竣工验收记录		
3	公共收益每季度进行结算，并按规定归入相关账户		
4	维修资金应每半年向业主公布一次收支情况，公共收益应每季度向业主公布一次收支情况		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
(五)	与业主大会（业主委员会）、居委会的沟通		
1	业主大会（业主委员会）的相关资料齐全	2	每有一项不符合扣0.5分
2	每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度		
3	与业主委员会（或居民委员会）的联系、工作记录完整		
4	对业主委员会、居委会有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
(六)	项目管理制度的完善		
1	项目应建立有：行政管理、档案管理、人事管理、财务管理、标识管理、安全生产、客户服务、设施设备管理、秩序维护、环境清洁、绿化管理、装饰装修管理、消防档案等制度。制度内容应符合项目实际	4	第1项每缺失一项扣0.2分 其他每项项目不符合扣1分
2	制度档案目录编制齐全，分类进行管理，存放有序，查询便捷		
3	项目应根据《上海市住宅小区应急预案（示范文本）》（沪房物业[2021]203号），结合本项目实际制定相应的应急预案		
4	制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练，保留预案演练的相关记录		
5	制定各项年度工作计划，包含工作内容、实施时间、责任部门/人、质量或结果要求		
(七)	创建物业管理示范项目规划和实施方案完备		
1	制定具体的创建规划和实施方案	2	有一项不符合扣1分
2	创建规划和实施方案经业主委员会同意，并向全体业主公示；未建立业主大会的，创建规划和实施方案向全体业主公示		
(八)	管理与服务人员要求		
1	项目经理取得相应岗位证书，且证书在有效期内	4	有一项不符合扣0.5分
2	其余管理与服务人员应取得与本岗位相适应的专业技术证书或职业技能资格证书（包括：保安证、消防设施操作员，电工等）		
3	特种作业岗位人员应具备在有效期内的特种作业或相关资格证书（如：高低压、锅炉、登高证等）		
4	所有人员应统一着装、佩戴明显标志，仪容仪表整洁；用语文明规范、耐心热情		
5	服务人员应基本掌握物业管理相关法律、法规和标准，熟悉所服务的物业管理区域的基本情况，能正确、安全使用相关专用设备		
6	应具有人员花名册，包括身份信息、所持证书情况等信息		
7	每年应制定培训计划，培训计划应包含培训内容、培训时间、参训人员、培训效果评价方式，培训内容应理论与实际结合，确保参训人员确实掌握培训的内容		
8	具有人员考勤、岗位分布、排班计划		
(九)	信息化管理	2	

序号	评审内容	规定分值	评分标准
1	客户信息管理、收费管理等实施信息化管理		一项不符合扣0.5分
2	对房屋及公共设施管理、接报修等实施信息化管理		
3	对财务管理、人事管理等内部管理事项实施信息化管理		
4	使用上海物业APP平台进行管理服务		
(十)	客户服务管理	3	一项不符合扣0.5分
1	项目区域内设有服务窗口，365天24小时受理业主报修。并在区域内公示服务窗口的接待时间、接待地点、联系电话、投诉电话等		
2	接待窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌，公示内容：物业服务合同；办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准；专项维修资金和公共收益的收支账目；其他规定的信息		
3	项目出入口应配置服务铭牌，包括下列内容：住宅物业名称；物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话；项目经理照片、姓名；服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和24小时报修电话		
4	客户接待人员值班记录完整、有客户抱怨、投诉处理记录、投诉处理及时率100%及回访满意率达到90%以上，对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
5	维修响应及时率100%、一般维修一次合格率100%，完工后12小时内予以回访，回访率100%		
6	对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为，及时告知、制止，并向有关部门报告，有完整记录		
(十一)	业主满意率	2	一项不符合扣0.4分
1	满意率调查方案具有针对性		
2	满意率调查内容应涵盖物业服务合同的约定		
3	满意率调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈（满意率提升方案/计划）		
4	每年开展2次满意度测评，满意度指数≥80分（售后公房及2000年以前商品房小区业主满意率≥70分）		
5	业主满意率≥95%（售后公房及2000年以前商品房小区业主满意率≥85%）		
(十二)	社区文化建设	2	一项不符合扣0.5分
1	采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐社区建设		
2	每年开展2次以上社区公益活动或社区文体活动		
3	国定节假日布置不少于5次，布置彰显节日主题，可适当设置花卉、景观		
4	活动有记录，照片或影像齐全		
(十三)	管理效益与创新	2	收缴率每降低1个百分点扣0.3分，一项不符合扣0.3分
1	物业服务费收缴情况良好，收缴率≥98%（售后公房及2000年以前商品房小区收缴率≥90%）		
3	项目两个年度或以上持续盈利		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
4	两个年度盈利达到5%以上(售后公房及2000年以前商品房小区3%以上), 酬金制项目提供审计报告		
5	提供5种以上适合业主需求的特约服务项目		
6	管理服务创新有计划、措施和效果		
(十四)	装饰装修管理		
1	与业主签装饰装修管理服务协议和安全管理协议		
2	按规定审核装饰装修方案, 办理施工批准手续和装饰装修人员登记		
3	书面告知装修人员及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项, 并在装修现场公示		
4	约定装饰装修人员出入和施工时间, 施工时间应符合相关规定	3	一项不符合扣0.3分
5	装修现场具有消防及安全防范措施		
6	监督装修垃圾定点堆放(有标识)、及时清运		
7	每日巡视检查装饰装修现场, 及时劝阻和制止违规行为; 制止无效的, 应在二十四小时内报告有关部门并做好书面记录		
8	装修管理资料分户存档		
二	共用设备设施	35	
(一)	基本要求		
1	有设备操作规程和纪律		
2	设施设备台账、设备卡清晰正确, 实施动态管理		
3	设施设备日常巡视检查、维护保养及紧急情况处理等记录完整		
4	作业人员应掌握设备结构、使用性能、维修保养内容和程序	2	一项不符合扣0.4分, 发现一处不符合扣0.2分
5	共用设施设备保持整洁		
6	具有设施设备维修场地、专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料安全储备管理		
7	有设备发生事故的, 必须立即、熟练启动应急预案, 将影响降到最低。事后, 按有关规定上报, 调查分析, 处理结果, 记录完整		
(二)	标识管理		
1	管理区域的主出入口应设有平面示意图, 示意图标识清晰, 无剥落和破损, 访客查询便捷		
2	管理区域及专用作业区域内应设指示性标识, 包括: 电梯、楼梯、出入口通道、无障碍通道、门牌号等引导指示牌和功能标识	2	一项不符合扣0.4分, 发现一处不符合扣0.2分
3	管理区域内的紧急出口、消防通道、电梯口等醒目位置, 设置提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语		
4	管理区域内的主要道路及停车场设施交通安全标识, 主要路口设路标		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
5	配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”、“作业中”等临时性服务状态标识		
6	物业管理区域内的水景、河道等，应设置警示性标识		
7	标识的图形符号应符合GB/T 10001.1标准的要求。消防与安全标识应符合GB 2894、GB 13495的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、无涂改，文字规范，保持整洁、完好		
(三)	共用部位管理	3	发现一处不符合扣0.4分
1	定期巡查，无违法搭建现象，有巡查和报告记录		
2	使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象		
3	定期巡查屋面、墙面、门、窗、楼梯、通道等使用安全情况并记录		
4	屋面、门、窗、楼梯、通道等无明显破损，通道内无乱堆放现象		
5	屋面无渗漏，雨水管口无堵塞		
(四)	共用部位附加设施管理	3	发现一处不符合扣0.5分
1	定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录		
2	室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全		
3	项目铁栅栏围墙、绿化围栏表面无明显锈蚀，保持围栏完好		
3	定期巡视检查喷水池、水泵及辅助设施设备，保证其正常运行并有记录		
4	封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和（临时）管理规约，手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一		
5	开展空调设备及外墙附属物的安全检查（目视），有记录		
6	室外管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患		
7	发现安全隐患，及时告知业主（使用人）及业委会和相关部门，采取相应应急防范措施		
(四)	建筑物外观管理	1	发现一处不符合扣0.5分
1	建筑物外墙完好、整洁，无明显破损、无脱落、无乱贴乱画		
2	外墙修缮应采用同质材料、相同工艺修复		
(五)	共用管线、管道管理	2	发现一处不符合扣0.5分
1	管理区域内无临时铺设管线（除维修施工外）		
2	排水、排污管道定期疏通并有相关记录		
3	雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象		
4	雨水井、污水井、化粪池盖板及标识完整，无破损情况		
(六)	设备机房管理	3	

序号	评审内容	规定分值	评分标准
1	设备机房门口应有机房类别及管理标识,保持门窗、锁具完好、有效		发现一处不符合扣0.4分
2	设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置		
3	值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整		
4	设施设备管线标志清晰,环境整洁、无杂物堆放		
6	设备机房无渗漏、无积水,设备表面无积尘、无锈蚀		
7	设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施		
8	设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求		
9	设备机房具备温、湿度检测设备,且环境温度、湿度值在规定范围内		
(七)	强电系统管理		
1	供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整		
2	公共电器箱柜应上锁,表体干净		
3	变(配)电柜运行正常,符合运行参数要求;电气连接可靠紧固;进出电缆封堵严密通风、门锁、接地完好		
4	有高压变电/配电的,高压用具应配置齐全有目录、绝缘用品应检测合格并在有效期内		
5	控制柜、公共电器柜内应张贴电器线路示意图		
6	对电动汽车、电动自行车充电的日常管理,做好每日巡查		
(八)	照明系统管理	2	发现一处不符合扣0.4分
1	道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好,亮灯率不低于98%		
2	照明灯具线路无裸露,开关完好,照明灯杆下方盖板应封闭,无安全隐患		
3	定期对景观/泛光照明进行巡查,无损坏情况		
4	应急照明灯、疏散指示应保持24小时正常开启		
5	出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象		
(九)	弱电系统管理	3	发现一处不符合扣0.5分
1	电子巡更数据采集功能正常、记录完整		
2	人行出入口闸机门机启闭正常,电子门锁工作正常		
3	监控设施运转良好,室内外摄像机安装牢固,监控录像图像清晰完整,监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求		
4	楼宇电控门启闭顺畅,电控锁、门磁工作正常,对讲(可视对讲)功能完好		
5	电子围栏/周界报警运行良好、无缺损,电子围栏有警示标志		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
6	信息发布系统设备运行正常，电子屏外观完好、显示正常		
7	系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求		
(十)	电梯系统管理		
1	准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置	3	发现一处不符合扣0.4分
2	对电梯维保单位的作业实施监督管理		
3	电梯巡视检查、维修养护记录完整		
4	电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全；且环境温度、湿度值在规定范围内		
5	电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置		
6	电梯操作面板/呼叫面板按钮、灯具等配件保持完好，运行平稳		
7	应当确保电梯紧急报警装置有效运行，即时响应乘客被困报警，并在5分钟内通知电梯维护保养单位采取措施实施救援		
8	确保紧急救援电话24小时有效应答，接到乘客被困信息后，30分钟内完成救援解困		
(十一)	消防系统管理		
1	消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置	3	发现一处不符合扣0.3分
2	应当对管理区域内的共用部位每日进行防火巡查，每月进行防火检查，并做好防火巡查、检查和处理记录		
3	消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常		
4	消火栓、消防自动喷淋灭火系统能够正常启用		
5	消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整		
6	温管、烟管、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、维修养护记录完整		
7	楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常。消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用		
8	对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理		
9	火灾自动报警系统、固定灭火系统和防烟排烟系统等性能较高的建筑消防设施应当由符合国家规定条件的单位进行检测，并形成书面结论文件		
10	室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用		
(十二)	给排水系统管理		
1	二次供水的水质一年四次检测，水质化验报告符合卫生标准并公示	3	发现一处不符合扣0.5分
2	设备巡视检查、维修养护记录完整		
3	生活水箱实行双人双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩，周边无污染源		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
4	生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整		
5	水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰。设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染		
6	通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象		
7	排水、排污泵定期巡检，设备运行正常。集水井保持结构完好、井盖完整		
(十三)	避雷系统管理	2	发现一处不符合扣0.5分
1	备有避雷设施位置平面图		
2	接闪带、接闪杆安装应保持完整，无锈蚀、固定支架无脱落、焊缝无开裂		
3	避雷设施定期检查、维护，接地电阻测试记录完整		
4	重要机房内的配电柜及设备接地完好，无脱焊、开裂情况		
(十四)	节能降耗计划与措施	2	发现一处不符合扣0.5分
1	建立能耗定期监控、统计、分析制度		
2	制定节能降耗计划与实施方案		
3	通过管理创新、技术改造，达到明显节能效果		
三	现场环境	30	
(一)	秩序维护管理	5	发现一处不符合扣1分
1	工作人员无脱岗情况，不做与工作无关事项。工作岗位无吸烟情况，工作场所环境整洁		
2	安全监控依据公安部门规定配置人员并实行24小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存（符合公安部门要求）		
3	外来人员进出、车辆进出（含车牌号、进出时间）、大件大型物件搬出均有记录，记录清晰完整，并按规定保存		
4	各岗位均有交接班记录，记录清晰完整，并按规定保存		
5	配备必要的对讲装置、照明灯/手电、巡更设备、应急处置设备（警棍、防暴叉等），且有目录		
6	人员及车辆进出有序，出入口无堵塞情况		
(二)	消防管理	5	发现一处不符合扣0.5分
1	实行防火安全责任制，明确消防安全责任人		
2	消火栓箱内设备应配备齐全		
3	按要求配置灭火器箱，定期巡检，箱内灭火器处于有效状态		
4	消防器材、设施有分布图及台账		
5	消防控制室应双人双岗实行24小时值班制度，消控室值班人员应取得相关职业资格证书，值班记录清晰完整，并按规定保存		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
6	保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通，无杂物堆放、无违章占用，无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象		
7	公共部位无违章拉线充电现象		
8	非机动车集中充电区域应符合消防要求并有巡视记录		
9	消防安全隐患及时整改，有记录		
10	按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于2次，演练有计划、培训，记录完整		
(三)	停车场管理	5	发现一处不符合扣0.5分
1	设有停车场（库）车位平面图，公示停车场（库）管理规定、停车收费标准		
2	停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范		
3	固定车辆签订停车管理服务协议，车辆进出记录完整		
4	临时车辆出入登记及时，记录完整		
5	停车场（库）定期巡视检查，记录完整，机动、非机动车辆停放有序		
6	车辆进出道闸设施运行正常，疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理		
7	立体停车设施运行良好，并按规定定期检验，维修养护，记录完整		
8	地下车库的民防设施无使用障碍		
(四)	环境卫生管理	10	有一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.1分
1	具有保洁日常工作记录、保洁工作检查记录和整改记录。记录清晰完整，并按规定保存		
2	具有消杀灭害计划和记录。记录清晰完整，并按规定保存		
3	具有灾害点的设置记录和巡查记录。记录清晰完整，并按规定保存		
4	楼道内地面无垃圾、无乱堆物。墙体无乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱吊挂		
5	扶手栏杆、梯级、窗台明亮，无积灰、蜘蛛网、污迹		
6	公共照明、天花板、消防设施表面等明亮，无积灰、蜘蛛网		
7	电梯轿厢四壁目视无浮灰，地面无垃圾，操作面板无污迹		
8	天台、屋顶、内天井保持清洁、无堆物		
9	道路地面、绿地目视无明显垃圾堆积散落、无积水、无宠物便溺现象；明沟无杂物、无积水		
10	公共区域无乱设摊。醒目位置无黑广告		
11	绿化带/区域无暴露垃圾		
12	公告栏、指示牌、雕塑等整洁无破损，无积灰、无污物，无乱涂写		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
13	消防设施表面整洁，无明显污迹。消防箱、灭火器箱内无积灰		
14	水景水面保持清洁，无漂浮物、无异味、无蚊蝇滋生。喷水等设施完好		
15	建筑垃圾有固定堆放点或临时堆放点，设有指示牌。建筑垃圾内无其他垃圾。	10	有一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.1分
16	生活垃圾按规定设置分类垃圾桶，至少有一个投放点设置有害垃圾、可回收物收集容器；做到分类短驳		
17	各类容器配置颜色、标识符合相关标准。投放式垃圾房需配置分类标识		
18	小区内干湿垃圾分类驳运的机具，并有明显标识		
19	垃圾箱、垃圾桶及其他环境卫生设施应整洁完好，垃圾箱干净、整洁		
20	投放点湿垃圾、干垃圾、可回收物、有害垃圾分类收集容器中纯净度超过85%，即肉眼观察无明显其他类别垃圾混入		
(五)	绿化管理	5	有一项不符合扣0.3分，发现一处不符合扣0.1分
1	绿化图纸、苗木清单等资料齐全		
2	有绿化日常养护巡检记录或外包绿化巡查记录。记录清晰完整，并按规定保存		
2	病虫害监测与防治措施健全，无灾害性病虫害危害爆发。具有病虫害防治记录。记录清晰完整，并按规定保存		
3	草坪生长良好，平整。无明显空秃、黄土裸露。无明显杂草、发黄现象		
4	乔、灌木无死树、无缺株、无明显枯枝。大型乔木有加固措施		
5	篱、球表面圆整，基本无脱节		
6	地被、攀援植物适时修剪		
7	树木生长健壮，有倒伏倾向，及时扶正、加固，缺枝倒伏不超过十处		
8	绿地围栏整洁完好。宣传告知标识完好		
9	重点树木品种实行标牌管理		
10	绿地内无明显杂物、废品、无乱晾晒衣物		
11	绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象		
12	绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定		
13	做好绿化防涝和防冻工作，有工作计划		
14	绿化工具、设备台帐完善，按规定存放，使用借用有记录		
15	绿化养护作业有安全防护管理措施		

附录 B
(规范性)

上海市物业管理优秀示范项目（非居住物业）评审表

序号	评审内容	规定分值	评分标准
一	基础管理	25	
(一)	物业基础资料	1	缺一项扣0.2分；最多扣1分
1	物业用房及设备设施清单		
2	竣工图纸资料		
3	竣工验收交接清单资料		
4	物业产权资料		
5	设施设备安装、使用和维修保养技术资料		
6	各单项工程竣工验收证明材料		
7	业主入户档案基本信息资料		
8	租户基本信息资料		
9	历次交接清单资料		
10	财务管理资料		
(二)	承接查验手续完备	2	缺一项扣0.2分；最多扣1分
1	物业承接查验协议		
2	房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录		
3	房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录		
4	开发建设单位向业主承诺的与物业服务相关的资料		
5	物业保修相关资料		
6	承接查验的其它有关文件		
(三)	物业服务合同规范	2	未签订合同扣2分，合同不规范扣0.5分
1	公共物业为单一业主的，物业服务企业须与业主签订物业服务合同；公共物业为多业主的，物业服务企业须与多个业主分别（或业主委员会管理委员会等）签订物业服务合同		
2	物业服务合同条款应符合相关要求规范		
(四)	由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务	3	第1、2项不符合各扣0.5分，第3项不符合扣1分
1	物业服务企业统一社会信用代码证（复印件）		
2	物业项目依法取得，相关文件资料齐全		
3	专业服务委托外包的，外包单位具有相关资质，有完善的供应商选择制度，并有完善的监管措施，考核监督记录完整有效；专项服务合同或协议符合物业服务合同约定		

(五)	维修资金使用管理		
1	维修资金使用计划, 按规定提交业主/业委会/管理委员会等审定后实施	1	一项不符合扣0.2分
2	维修资金使用有预算、报批、备案、施工及竣工验收记录		
3	维修资金使用符合有关规定, 无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为		
4	维修资金使用情况按时向业主公布		
(六)	建立业主/业委会/管理委员会联系制度		
1	业主档案资料齐全	1	一项不符合扣0.3分
2	与业主/业委会/管理委员会工作联系记录完整		
3	对业主/业委会/管理委员会有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
(七)	突发事件的应急预案		
1	应制定消防、电梯、给排水、供配电、弱电及中央空调等公用设施设备事故的应急预案, 定期培训, 制定应急预案演练计划, 实施演练, 确保演练有效, 并有完整记录	2	针对本地区、本项目特点的应急预案以及配合性应急预案, 一项不符合扣0.5分
2	应制定自然灾害、公共卫生、卫生防疫、社会安全、交通事故等方面突发事件的配合性应急预案		
3	应急广播系统处于良好状态, 可随时启用		
4	应急物资配备齐全且完好, 包括不限于应急灯、手电筒、抽水泵、防汛沙袋等, 建立应急物资清单, 并定期检查		
(八)	创建物业管理示范项目规划和实施方案完备		
1	制定具体的创建规划和实施方案, 方案中需包括投入资金来源及各项预算	1	一项不符合扣0.5分
2	创建规划和实施方案经业主/业委会/管理委员会和上级部门同意		
(九)	物业项目管理制度完善		
1	行政管理制	2	缺一项扣0.2分
2	档案管理制度		
3	人力资源管理制度		
4	财务管理制度		
5	标识管理制		
6	安全生产管理制度		
7	应急事件处置管理规定		
8	供方管理/服务外包制度		
9	客户服务管理制度		
10	房屋及设施设备维修养护管理制度		
11	秩序维护管理制度		
12	环境清洁管理制度		
13	园林绿化管理制度		
14	节能环保管理制度		

15	水、电、燃气等公共事业单位对口制度		
16	消防安全管理制度、操作规程		
(十)	服务人员从业要求		
1	项目经理取得相应岗位证书，持证上岗	3	第1项不符合扣1分，其它每项不符合扣0.5分
2	专业管理与服务人员应取得与本岗位相应适应的专业技术证书或职业资格证书（包括：特种设备管理员证、消防管理员证等）		
3	专业岗位操作人员持有专业岗位证书（包括消防设施操作员证、保安员证、电梯维修工证、高低压电工证、公共卫生从业人员健康检查证明等）		
4	员工分类统一着装、佩戴工号牌，仪表整洁；用语文明、行为规范、耐心热情		
(十一)	信息化手段应用		
1	使用计算机网络、物联网、APP 等手段进行管理服务	1	一项不符合扣0.5分
2	对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务人事等事项采用管理系统实行信息化管理		
3	对备品备件采购入库、存放、发放实行信息管理有记录		
(十二)	档案管理		
1	管理服务各阶段、各专业档案资料应记录完整、妥善保存并施行动态管理	1	一项不符合扣0.2分
2	档案分类规范，有目录查阅方便		
3	档案使用登记手续完备		
4	档案存放环境规范有序		
5	房屋产权清册清晰准确		
(十三)	客户服务管理		
1	设立物业服务中心，公示物业服务企业社会信用代码证，服务内容和标准、收费依据和标准、固定服务电话以及诚信承诺9项服务承诺	3	一项不符合扣0.5分
2	24小时受理客户诉求并记录、客户咨询答复率100%		
3	客户接待人员值班记录完整、有客户抱怨、投诉处理记录、投诉处理及时率100%及回访满意率达到90%以上，对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
4	维修响应及时率100%，一般维修一次合格率达100%，完工后12小时内予以回访，回访率100%		
5	定期对物业管理整体运作情况进行汇总，形成书面报告		
6	对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为，及时告知、劝阻、制止，并向有关行政部门报告，有完整记录		
(十四)	业主满意率		
1	满意率调查方案具有针对性	2	一项不符合扣0.5分
2	每年至少两次向业主/客户发放物业服务征求意见单，对合理的建议及时整改，发放率100%，满意率达95%以上		
3	满意率调查内容应涵盖物业服务合同的约定		
4	满意率调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈		
5	每年开展1次满意度测评，满意度指数≥85分，学校、医院、单一业主、涉密单位查业主满意意见		
二	建筑物管理	11	

(一)	标识管理		
1	管理区域主出入口设有平面示意图或客户楼室分布（大堂）、紧急处置及联系方式等，各类标识设置规范、齐全、完好	4	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
2	涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识		
3	建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰		
4	设有消防、安全疏散标识、环境提示标识、警示标识、安全风险告知牌		
5	公共区域内各显著位置设有禁烟标识		
(二)	共用部位管理		
1	合理规划，无违章搭建现象	1	发现一处不符合扣0.5分
2	使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象		
3	定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录		
4	屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和乱堆放现象		
5	屋面无渗漏，雨水管口无堵塞		
6	屋面出入有监管措施并有记录		
(三)	建筑物外观管理		
1	外墙清洗按合同和计划组织实施并记录	2	发现一处不符合扣0.2分
2	房屋外观完好、整洁，无渗水现象		
3	房屋外墙面是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损，并有检测记录；是涂料的，无脱落、无污渍		
4	房屋外部无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象		
5	玻璃幕墙管理有定期检查、养护记录和制度		
6	超过十年使用年限的玻璃幕墙根据国家标准提供第三方检测报告和整改计划书		
(四)	共用部位附加设施管理		
1	定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录	2	发现一处不符合扣0.2分
2	室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全		
3	定期巡视检查喷水池、水泵及辅助设施设备，保证其正常运行并有记录		
4	封闭阳台、外廊等应符合建筑设计要求和业主公约，手续完备，样式规格、色调、材质相对统一		
5	室外附加设施安装牢固，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患		
6	发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，采取相应防范措施		
(五)	装饰装修管理		
1	签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议	2	一项不符合扣0.2分
2	按规定审核装饰装修方案，办理施工批准手续、危险作业审批手续和装饰装修人员登记及危险作业人员证书备案手续		
3	书面告知装修人员及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示		
4	装修现场具有消防及安全防范措施		

5	控制装饰装修人员出入和施工时间，施工时间应符合相关规定		
6	监督装修垃圾定点堆放，定时清运		
7	每日巡视检查装饰装修现场，及时劝阻和制止违规行为；制止无效的应报告有关部门并做好书面记录		
8	装修管理资料分户存档，查验记录完整		
三	共用设施设备管理	37	
(一)	基本要求		
1	制定针对性的设施设备专业管理人员的培训计划及记录并提供有效期内的岗位证书		
2	设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理		
3	制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施		
4	设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整		
5	共用设施设备保持清洁		
6	制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施		
7	制定设施设备应急预案，定期培训演练并有记录		
8	具有设施设备维修场地、专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料安全储备管理		
(二)	共用管线、管道管理		
1	无临时管线（确有需要的必须要有书面申请和记录，且拉线不超过24小时）		
2	排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录		
3	雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象并保持其标识完整		
(三)	设备机房管理		
1	设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗、锁具完好、有效		
2	设备系统图、应急预案流程图、管理制度、操作人员资格证书等张贴于设备机房明显位置		
3	值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整		
4	设施设备管线标志清晰		
5	设备机房整洁、无杂物堆放		
6	设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀		
7	设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施		
8	设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求		
9	设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内		
10	未发生过重大管理责任事故		
(四)	设备备品、备件的库房管理有序		
1	建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程		
2	根据配件的存放要求进行分类存放，并定期检查		
		5	一项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.3分
		2	发现一处不符合扣0.2分
		2	发现一处不符合扣0.2分；发生重大管理责任事故的一票否决
		2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分

3	对危险品、重要及有特殊要求备品、备件单独存放，并建立相应的检查管理制度		
4	建立重要备品、备件的报废管理制度并有相应记录		
(五)	强电系统管理		
1	供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
2	停、送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度		
3	安全警示牌配置齐全		
4	供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，年检合格		
5	后备电源设备定期检测，符合应急使用要求		
(六)	弱电系统管理		
1	中控室实行24小时值班制度，监控设备显示时间准确	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
2	值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并做好记录		
3	监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查		
4	系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求		
(七)	消防系统管理		
1	消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置	5	一项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.5分
2	消防监控系统运行良好，控制屏开关处于自动状态，自动和手动报警设施启动正常		
3	消火栓、自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用		
4	消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、确保完好有效，维修养护记录完整		
5	温感、烟感、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、确保完好有效，维修养护记录完整		
6	疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门（闭门器）应齐全完好		
7	消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用		
8	对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理		
(八)	电梯系统管理		
1	准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置，轿厢内报警装置、对讲系统工作正常	4	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
2	对电梯维保单位的作业实施监督管理		
3	电梯巡视检查、维修养护记录完整		
4	电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全且环境温度、湿度值在规定范围内		
5	电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置		
6	电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常		
7	电梯按物业服务合同的约定时间运行		
8	电梯出现故障或险情，乘客被困报警后，应立刻启动应急预案5分钟内通知维保单位，维修人员应在30分钟内到场完成解困		

(九)	给排水系统管理		
1	二次供水水质一年四次检测，水质化验报告符合卫生标准并公示		
2	给排水系统设备完好、运行正常		
3	设备巡视检查、维修养护记录完整		
4	生活水箱实行双人双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩周边无污染源	3	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分；最多扣3分
5	生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整		
6	水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰		
7	设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染		
8	通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象		
(十)	空调、通风系统管理		
1	空调系统运行正常，噪音不超标，无跑、冒、滴、漏现象		
2	空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范		
3	空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场维修，记录完整	4	第4、5项不符合各扣1分，其余一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分；最多扣4分
4	新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求，并有完整记录		
5	新风系统送风量符合国家标准，室内空气质量符合国家标准要求，空气质量有第三方检测报告		
(十一)	避雷系统管理		
1	备有避雷设施位置平面图	1	一项不符合扣0.5分
2	避雷设施定期检查、维护、检测，接地电阻测试记录完整		
(十二)	节能降耗计划与措施		
1	制订具体的节能计划、目标与措施；制定并落实有效的避峰措施		
2	加强重点耗能设备的能源计量管理，进行能源消费统计和能源利用状况对比分析，并对异常情况采取措施		
3	夏季室内温度控制不低于26摄氏度；冬季室内温度控制不高于18摄氏度		
4	有公共照明启闭时间表，非主通道使用节能灯具		
5	有大能耗设备节能措施： (1) 空调各管道与媒水泵体保温到位无裸露，无滴漏现象； (2) 空调系统过滤网和各Y型过滤器有定期清洗记录； (3) 空调蒸发器、冷凝器（水冷式或风冷式）有清洁保养记录； (4) 对排风机设定启闭时间，冬夏两季极端气温时间段对新风量有一定的调节措施； (5) 在日常运行操作中有否节能措施（例如避免大流量小温差及根据不同气温变化而同步调节出水温度等）	5	一项不符合扣1分
四	秩序维护、消防及停车场管理	15	
(一)	秩序维护管理		
1	编制秩序维护岗位分布图	6	一项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.2分

2	具有管理区域重点部位点位图及防范措施		
3	监控室实行24小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存		
4	管理区域主出入口实行24小时值班、对出入人员、车辆和物品实行管理		
5	具有针对性的秩序维护巡逻路线		
6	监控系统、门禁系统正常运行		
7	协助或独立处理管理区域内的应急性事件		
(二)	消防管理		
1	实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书		
2	消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维修养护、检测并记录		
3	消防中控室实行双人24小时值班，值班记录完整		
4	保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消防栓等消防设施现象，消防安全重点部位，应设置明显防火标志，实施严格管理，不得占用和堆放杂物	6	一项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.5分；第3款未实现双人24小时值班的扣4分
5	按规定开展防火巡查、检查，发现消防安全隐患及时整改		
6	按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于两次，记录完整		
7	动火作业手续齐全，现场开工确认、监管和清场工作记录齐全		
(三)	停车场管理		
1	设有停车场（库）库车位平面图		
2	公示停车场（库）管理规定、停车收费标准		
3	停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范		
4	固定车辆签订停车管理服务协议，发放出入证，车辆进出记录完整		
5	临时车辆出入登记及时，记录完整		
6	机动、非机动车辆停放有序		
7	停车场（库）定期巡视检查，记录完整		
8	车辆进出道闸设施运行正常		
9	立体停车设施运行良好，并按规定定期检验，维修养护，记录完整		
10	疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理		
五	环境卫生管理	4	
1	明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准		
2	设置分类垃圾箱、分类短驳，日产日清，垃圾房无异味		
3	保洁工具、设施设备台账、实施动态管理		
4	保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、点位图	4	一项不符合扣1分
5	保洁设施设备保持清洁，定期进行卫生消毒		
6	公共部位无残留废弃物、烟蒂等		

7	房屋共用部位及共用设施设备保持清洁		
8	及时清理共用场地、道路的积雪、积水		
9	防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识，且有投放位置点位图		
10	对物业管理区域内公共环境定期进行卫生消毒，有计划，有措施，有记录		
六	绿化管理	4	
1	制定绿化养护计划并落实	4	一项不符合扣0.5分
2	绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工具台帐完善		
3	设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行标牌管理		
4	绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定		
5	绿化养护作业有安全防护管理措施		
6	各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作		
7	绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象		
8	树木无悬挂物及晾晒物品		
七	楼宇文化建设	2	
1	采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐楼宇文化建设	2	一项不符合扣1分
2	每年开展2次以上文体活动		
3	企业形象宣传有计划、有措施、有效果		
4	活动有记录，照片或影像齐全		
八	管理效益与创新	2	
1	物业服务费收缴情况良好，多业主产权的收缴率达95%以上	2	收缴率每降低1个百分点扣0.3分，其它一项不符合扣0.2分；符合第6-8款的每款加0.1分
2	包干制项目两个年度或以上持续盈利		
3	酬金制项目需提供审计报告		
4	包干制两个年度盈利达到8%以上		
5	提供适合业主需求的特约服务项目		
6	管理服务创新有计划、措施和效果		
7	设定完善的年度培训计划并系统地开展实施，有台账、有记录		
8	物业项目的主要管理团队应持有：物业经理（高级、中级、初级职业水平证书并按期完成协会物学会开展的线上/线下继续教育		

附 录 C
(规范性)

上海市物业管理优秀示范项目（其他非居-历史保护建筑）附加评审表

序号	评审内容	规定分值	评分标准
十	根据其保护类别和现场实际情况，进一步细化保护要求，建立普查档案，保护方案。档案管理制度健全，并进行有效管理，档案内容及方案与实际相符。	2	符合2.0，基本符合1.0，不符合0
	人员培训流程完备、持证上岗。	1	符合1.0，基本符合0.5，不符合0
	针对所管理的历史保护建筑，制定相关的应急预案，可操作、有培训、有演练。	1	符合1.0，基本符合0.5，不符合0
十一	根据《保护技术规定》建立保护台账，并对“保护部位”进行专项巡查，落实专人专岗，建立巡查档案，发现“保护部位”损坏时、或发现有损坏、擅自改动“保护部位”的，应当及时制止，及时以书面形式报告业主，组织维护或修缮，并留有影像资料。（查记录）	1	符合1.0，基本符合0.5，不符合0
	做好“保护铭牌”的日常巡查，确保保护铭牌悬挂安全，无遮挡、无涂改、无损坏，发现铭牌遗失或破损的，及时报告区或街道房屋管理部门。（查记录）	1	符合1.0，基本符合0.5，不符合0
	制定相应规范，及时做好执行情况记录。	1	符合1.0，基本符合0.5，不符合0
	充分了解历史保护建筑的修缮、保护的制度、规定、报批流程。涉及“保护部位”的修缮和改动，应及时指导业主委托有资质的专业单位编制修缮设计、施工方案，经主管部门审核同意后实施保护性修缮工程。	1	符合1.0，基本符合0.5，不符合0
	涉及到优秀历史建筑户外园林绿化或者广告、店招店牌等设置和变动的，应当报绿化市容管理部门审核同意，同时应符合优秀历史建筑的保护要求。	1	符合1.0，基本符合0.5，不符合0
	应用先进技术手段进行历史保护建筑的项目管理。	1	符合1.0，基本符合0.5，不符合0

附录 D
(规范性)
上海市物业管理优秀示范项目(学校项目)评审表

序号	评审内容	规定分值	评分标准
一	基础管理	26	
(一)	物业基础资料	2	缺一项扣 0.3； 最多扣 2 分
1	物业用房及设备设施清单		
2	竣工图纸资料		
3	竣工验收交接清单资料		
4	设施设备安装、使用和维修保养技术资料		
5	各单项工程竣工验收证明材料		
6	楼宇各单位使用人档案基本信息资料		
7	历次交接清单资料		
8	房屋设施台账资料		
(二)	承接查验手续完备	2	缺一项扣 0.2， 最多扣 1 分
1	物业承接查验协议		
2	房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录		
3	房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录		
4	物业保修相关资料		
5	承接查验的其它有关文件		
(三)	物业服务合同规范	2	未签订合同一票否决，合同不规范扣 0.5 分
1	物业服务企业须与业主签订物业服务合同		
2	物业服务合同条款应符合相关要求规范		
(四)	由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务	3	第 1、2 项不符合各扣 0.5 分， 第 3 项不符合扣 1 分
1	物业服务企业统一社会信用代码证（复印件加盖公章）		
2	物业项目依法取得，相关文件资料齐全		
3	专业服务委托外包的，外包单位须具有相关资质，有完善的供应商选择制度，并有完善的监管措施，考核监督记录完整有效		
(五)	建立校方联系制度	1	一项不符合扣 0.3 分
1	校方档案资料齐全（各科室、院系分布、联系方式等）		
2	与校方工作联系记录完整		
3	对校方有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈，通过线下或线上等形式，听取校方的意见、建议，收集校方需求，及时组织合理化改进，并将进度及结果反馈给校方		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
(六)	突发事件的应急预案	3	针对本地区、本项目特点的应急预案以及配合性应急预案，一项不符合扣0.5分
1	应制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故的应急预案，定期培训、演练，并有相应记录		
2	应制定自然灾害、公共卫生、社会安全、交通事故等方面突发事件的配合性应急预案		
3	应急广播系统处于良好状态，可随时启用		
4	应制定大型活动人群疏散安全应急预案、实验室、卫生防疫、食物中毒应急预案，定期演练、实操，并有相应记录		
(七)	创建物业管理示范项目规划和实施方案完备	1	一项不符合扣0.5分
1	制定具体的创建规划和实施方案		
2	创建规划和实施方案经业主方和上级部门同意		
(八)	物业项目管理制度完善	2	缺一项扣0.2分
1	行政管理制度		
2	档案管理制度		
3	人力资源管理制度		
4	财务管理制度		
5	标识管理制度		
6	安全生产管理制度		
7	应急事件处置管理规定		
8	供方管理/服务外包制度		
9	客户服务管理制度		
10	房屋及设施设备维修养护管理制度		
11	秩序维护管理制度		
12	环境清洁管理制度		
13	园林绿化管理制度		
14	节能环保管理制度		
15	公共事业单位对口制度		
(九)	服务人员从业要求	2	第1项不符合扣1分，其它每项不符合扣0.3分
1	项目经理取得相应岗位证书，持证上岗		
2	专业人员接受相应岗位培训并取得岗位证书		
3	专业岗位操作人员持有相关专业岗位证书，包括消防设施操作员、保安员证、电梯维修工、高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等		
4	员工分类统一着装、挂牌上岗、行为规范		
(十)	信息化手段应用	2	一项不符合扣0.5分
1	使用计算机网络、物联网、APP等手段进行管理服务		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
2	对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务、人事等事项采用管理系统实行信息化管理		
3	对备品备件采购入库、存放、发放实行信息管理有记录		
4	建立信息化制度，运用信息化平台，实现智慧校园，提升现场服务质量并留有记录		
(十一)	档案管理		
1	管理服务各阶段、各专业档案资料应记录完整、妥善保存并施行动态管理	1	一项不符合扣 0.2 分
2	档案分类规范，有目录查阅方便		
3	档案使用登记手续完备		
4	档案存放环境规范有序		
(十二)	客户服务管理		
1	设立物业服务中心，公示物业服务企业统一社会信用代码证，服务内容和标准、合同外特约服务（如有）收费依据和标准、固定服务电话以及诚信承诺9项服务承诺	3	一项不符合扣 0.5 分
2	24小时受理客户诉求并记录		
3	客户接待人员值班记录完整、有客户抱怨、投诉处理记录、投诉处理及时率100%及回访满意率达到90%以上，对客户有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
4	维修响应及时率100%，一般维修一次合格率达100%，完工后12小时内予以回访，回访率100%		
5	定期对物业管理整体运作情况进行汇总，形成书面报告		
6	对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为，及时告知、劝阻、制止，并向校方相关部门报告，有完整记录		
(十三)	业主满意率/度		
1	满意率/度调查方案具有针对性	2	一项不符合扣 0.5 分
2	每年至少两次向客户发放物业服务征求意见单（其中含通过第三方机构定期开展顾客满意情况调查，对合理的建议及时整改，满意率达95%以上/满意度指数达到90分以上		
3	满意率/度调查内容应涵盖物业服务合同的约定		
4	满意率/度调查结果、整改措施及改进结果向校方书面反馈		
二	建筑物管理	9	
(一)	标识管理		
1	管理区域主出入口设有平面示意图	3	一项不符合扣 0.5 分，发现 一处不符合扣 0.2 分
2	涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识		
3	建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰		
4	设有消防、安全疏散标识、环境提示标识、警示标识		
5	公共区域内各显著位置设有禁烟标识		
(二)	共用部位管理		
1	合理规划，无违章搭建现象	1	发现一处不符合扣 0.5 分

序号	评审内容	规定分值	评分标准
2	使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象		
3	定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录		
4	屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和乱堆放现象		
5	屋面无渗漏，雨水管口无堵塞		
6	屋面出入有监管措施并有记录		
(三)	建筑物外观管理		
1	外墙清洗按合同和计划组织实施并记录		
2	房屋外观完好、整洁,无渗水现象		
3	房屋外墙面是建材贴面的,无脱落;是玻璃幕墙的,清洁明亮、无破损,并有检测记录;是涂料的,无脱落、无污渍	2	发现一处不符合扣 0.2分
4	房屋外部无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象		
5	玻璃幕墙管理有定期检测、养护记录和制度;超过十年使用年限的需提供第三方检测报告和整改计划书		
(四)	共用部位附加设施管理		
1	定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录		
2	室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批,手续齐全		
3	定期巡视检查喷水池、水泵及辅助设施设备,保证其正常运行并有记录	2	发现一处不符合扣 0.2分
4	封闭阳台、外廊等应符合建筑设计要求和校方相关要求,手续完备,样式、规格、色调、材质相对统一		
5	室外附加设施安装牢固,管线整齐,无碍观瞻,无安全隐患		
6	发现安全隐患,及时告知校方及相关当事人,采取相应防范措施		
(五)	装饰装修管理		
1	签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议		
2	按校方相关规定,办理装饰装修人员登记		
3	书面告知装修人员及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项,并在装修现场公示		
4	装修现场具有消防及安全防范措施	1	一项不符合扣 0.2分
5	控制装饰装修人员出入和施工时间,施工时间应符合相关规定		
6	监督装修垃圾定点堆放,定时清运		
7	每日巡视检查装饰装修现场,及时劝阻和制止违规行为;制止无效的,应报告相关部门并做好书面记录		
8	装修管理资料分户存档,查验记录完整		
三	共用设施设备管理	30	
(一)	基本要求		
1	制定针对性的设施设备专业管理人员的培训计划及记录并提供有效期内的岗位证书	5	一项不符合扣 0.5分
2	设施设备台账、设备卡清晰准确,实施动态管理		

序号	评审内容	规定分值	评分标准		
3	制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施				
4	设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整				
5	共用设施设备保持清洁				
6	制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施				
7	制定设施设备应急预案，定期培训演练并有记录				
8	具有设施设备维修场地、专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料安全储备管理				
(二)	共用管线、管道管理			2	发现一处不符合扣 0.2分
1	无临时管线（确有需要的必须要有书面申请和记录，且拉线不超过24小时）				
2	排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录				
3	雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象并保持其标识完整				
(三)	设备机房管理	2	发现一处不符合扣 0.2分		
1	设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗、锁具完好、有效				
2	设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置				
3	值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整				
4	设施设备管线标志清晰				
5	设备机房整洁、无杂物堆放				
6	设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀				
7	设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施				
8	设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求				
9	设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内				
10	未发生过重大管理责任事故				
(四)	设备备品、备件的库房管理有序	2	一项不符合扣 0.5分，发现 一处不符合扣 0.2分		
1	建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程				
2	根据配件的存放要求进行分类存放，并定期检查				
3	对危险品、重要及有特殊要求备品、备件单独存放，并建立相应的检查管理制度				
4	建立重要备品、备件的报废管理制度并有相应记录				
(五)	强电系统管理	2	一项不符合扣 0.5分，发现 一处不符合扣 0.2分		
1	供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整				
2	停、送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度				
3	安全警示牌配置齐全				
4	供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，年检合格				

序号	考核内容	规定分值	评分标准
5	后备电源设备定期检测，符合应急使用要求		
(六)	弱电系统管理		
1	中控室实行24小时值班制度，监控设备显示时间准确	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
2	值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录		
3	监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查		
4	系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求		
(七)	消防系统管理		
1	消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置	3	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
2	消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常		
3	消火栓、自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用		
4	消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整		
5	温管、烟管、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、维修养护记录完整		
6	疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门（闭门器）应齐全完好		
7	消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用		
8	对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理		
(八)	电梯系统管理		
1	准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置，轿厢内报警装置、对讲系统正常工作	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
2	对电梯维保单位的作业实施监督管理		
3	电梯巡视检查、维修养护记录完整		
4	电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全；且环境温度、湿度值在规定范围内		
5	电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置		
6	电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常		
7	电梯按物业服务合同的约定时间运行		
8	电梯出现故障或险情，乘客被困报警后，应立即启动应急预案，5分钟内通知维保单位，维修人员应在30分钟内到达现场		
(九)	给排水系统管理		
1	二次供水水质一年四次检测，水质化验报告符合卫生标准并公示	3	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分；最多扣3分
2	给排水系统设备完好、运行正常		
3	设备巡视检查、维修养护记录完整		
4	生活水箱实行双人双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩，周边无污染源		
5	生活水箱定期清洗、消毒，至少每半年清洗一次，操作人员持证上岗并记录完整		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
6	水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰		
7	设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染		
8	通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象		
(十)	空调、通风系统管理		
1	空调系统运行正常，噪音不超标，无跑、冒、滴、漏现象	3	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分；最多扣3分
2	空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范		
3	空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场维修，记录完整		
4	新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求		
5	新风系统送风30立方/小时/人以上，室内空气质量符合要求，空气质量有第三方检测报告		
(十一)	避雷系统管理		
1	备有避雷设施位置平面图	1	一项不符合扣0.5分
2	避雷设施定期检查、维护、检测，接地电阻测试记录完整，应留有避雷检测报告，报告内如有不合格项应书面报告校方相关部门		
(十二)	节能降耗计划与措施		
1	制订具体的节能计划、目标与措施；制定并落实有效的避峰措施	3	一项不符合扣1分
2	加强重点耗能设备的能源计量管理，进行能源消费统计和能源利用状况对比分析，并对异常情况采取措施		
3	夏季室内温度控制不低于26摄氏度；冬季室内温度控制不高于20摄氏度		
4	有公共照明启闭时间表，非主通道使用节能灯具		
5	有大能耗设备节能措施： (1) 空调各管道与媒水泵体保温到位无裸露，无滴漏现象； (2) 空调系统过滤网和各Y型过滤器有定期清洗记录； (3) 空调蒸发器、冷凝器（水冷式或风冷式）有清洁保养记录； (4) 对排风机设定启闭时间，冬夏两季极端气温时间段对新风量有一定的调节措施； (5) 在日常运行操作中有否节能措施（例如避免大流量小温差及根据不同气温变化而同步调节出水温度等）。		
四	秩序维护、消防及停车场管理	15	
(一)	秩序维护管理		
1	编制秩序维护岗位分布图，服务人员应持有保安员上岗证	5	一项不符合扣1分，发现一处不符合扣0.2分
2	具有管理区域重点部位点位图及防范措施		
3	监控室实行24小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存		
4	管理区域主出入口实行24小时值班、对出入人员、车辆和物品实行管理		
5	具有针对性的秩序维护巡逻路线		
6	监控系统、门禁系统正常运行		
7	协助或独立处理管理区域内的应急性事件		

序号	考核内容	规定分值	评分标准
8	校园安全防范工作有相关记录, 包括时间、地点、人员、事件、结果等要求		
9	实行封闭管理的校区, 门卫应提示进入人员出示证件, 查验校外人员的有效证件并登记。开放式校区, 对于进入人员, 应有抽检制度		
10	每日教学、办公活动结束后, 应对教学、办公场所进行巡查, 留有记录		
(二)	消防管理		
1	实行防火安全责任制, 明确消防安全责任人, 签订消防安全目标责任书		
2	消防器材、设施有分布图及台账, 配置符合规范, 定期巡视、维修养护、检测并记录		
3	消防中控室实行双人24小时值班, 值班记录完整, 值班人员应持有双证(保安员上岗证、消防设施操作员)		
4	保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象	5	一项不符合扣1分, 发现一处不符合扣0.5分; 第3款未实现双人24小时值班的扣3分
5	按规定开展防火安全巡查, 发现消防安全隐患及时整改		
6	定时巡视服务区域, 重点关注消防与安全防范重点部位, 留有记录		
7	按规定定期进行消防安全宣传, 组织培训和消防演练, 消防演练每年不少于两次, 记录完整		
8	动火作业手续齐全, 现场开工确认、监管和清场工作记录齐全		
(三)	停车场管理		
1	设有停车场(库)、库车位平面图		
2	公示停车场(库)管理规定、停车收费标准		
3	停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范、有限速行驶标识		
4	对于进出校区的车辆有进出记录, 固定车辆按校方相关规定进出, 临时车辆出入登记及时, 所有记录完整	5	一项不符合扣0.5分, 发现一处不符合扣0.2分
5	机动、非机动车辆停放有序		
6	停车场(库)定期巡视检查, 记录完整		
7	车辆进出道闸设施运行正常		
8	立体停车设施运行良好, 并按规定定期检验, 维修养护, 记录完整		
9	疏导交通堵塞, 发生交通事故应协助处理		
五	环境卫生	10	
1	明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准		
2	设置分类垃圾箱、分类短驳, 日产日清, 垃圾房无异味		
3	保洁工具、设施设备台账、实施动态管理		
4	保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、点位图	10	一项不符合扣1分
5	保洁设施设备保持清洁, 定期进行卫生消毒		
6	公共部位无残留废弃物、烟蒂等		
7	房屋共用部位及共用设施设备保持清洁		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
8	及时清理共用场地、道路的积雪、积水		
9	防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录，投放药物应预先告知，投药位置有明显警示标识，且有投放位置点位图		
10	公共区域按校方要求定时消毒并留有相应记录		
11	发生传染病流行时，应按照卫生防疫规定落实卫生防疫工作，并配合校方建立观察点		
六	绿化管理	4	
1	制定绿化养护计划并落实	4	一项不符合扣0.5分
2	绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工具台帐完善		
3	设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行标牌管理		
4	绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定		
5	绿化养护作业有安全防护管理措施		
6	各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作		
7	绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象		
8	树木无悬挂物及晾晒物品		
七	学生公寓管理	2	
1	对照 6T 标准进行管理服务，并获得相关荣誉证书	2	符合 2 分，不符合 0 分
八	精神文明建设	2	
1	采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐校园建设	2	一项不符合扣 1 分
2	每年开展2次以上文化、公益等有利于精神文明建设的活动		
3	企业形象宣传有计划、有措施、有效果		
4	活动有记录，照片或影像齐全		
九	管理效益与创新	2	
1	物业服务费收缴率100%	2	一项不符合扣1分，符合第 6-8 款的每款加 0.5 分
2	项目两个年度或以上持续盈利，两个年度盈利达到8%以上		
3	酬金制项目需提供审计报告		
4	提供适合校方需求的特约服务项目		
5	管理服务创新有计划、措施和效果		
6	设定完善的年度培训计划并系统地开展实施，有计划，有培训记录		
7	物业项目的主要管理团队人员应持有：物业经理（高级、中级、初级）职业水平证书并按期完成协会物学会开展的线上/线下继续教育		
8	获得最美物业团队和最美物业人称号		

附录 E

(规范性)

上海市物业管理优秀示范项目（医院项目）评审表

序号	评审内容	规定分值	评分标准
一	基础管理	23	
(一)	物业基础资料	1	缺一项扣 0.2; 最多扣 1 分
1	物业用房及设备设施清单		
2	竣工图纸资料		
3	竣工验收交接清单资料		
4	设施设备安装、使用和维修保养技术资料		
5	各单项工程竣工验收证明材料		
6	历次交接清单资料		
(二)	承接查验手续完备	2	缺一项扣 0.2, 最多扣 1 分
1	物业承接查验协议		
2	房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录		
3	房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录		
4	物业保修相关资料		
5	承接查验的其它有关文件		
(三)	物业服务合同规范	2	未签订合同扣 2 分, 合同不规范扣 0.5 分
1	公共物业为单一业主的, 物业服务企业须与业主签订物业服务合同; 公共物业为多业主的, 物业服务企业须与多个业主分别 (或业主委员会、管理委员会等) 签订物业服务合同		
2	物业服务合同条款应符合相关要求规范		
(四)	由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务	3	第 1、2 项不符合各扣 0.5 分, 第 3 项不符合扣 1 分
1	物业服务企业营业执照 (复印件)		
2	物业项目依法取得, 相关文件资料齐全		
3	专业服务委托外包的, 外包单位的资质、选定程序符合相关规定, 并有完善的监管措施; 专项服务合同或协议符合物业服务合同约定		
(五)	建立业主联系制度	1	一项不符合扣 0.3 分
1	业主档案资料齐全		
2	与业主工作联系记录完整		
3	对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
(六)	突发事件的应急预案	2	针对本地区、本项目特点的应急预案以及配合性应急预案, 一项不符合扣 0.5 分
1	应制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备事故的应急预案, 定期培训、演练, 并有相应记录		
2	应制定自然灾害、公共卫生、社会安全、交通事故等方面突发事件的配合性应急预案		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
3	应急广播系统处于良好状态，可随时启用		
(七)	创建物业管理示范项目规划和实施方案完备		
1	制定具体的创建规划和实施方案	1	一项不符合扣 0.5 分
2	创建规划和实施方案经业主方和上级部门同意		
(八)	物业项目管理制度完善		
1	行政管理制度		
2	档案管理制度		
3	人力资源管理制度		
4	财务管理制度		
5	标识管理制度		
6	安全生产管理制度		
7	应急事件处置管理规定		
8	供方管理/服务外包制度	2	缺一项扣 0.2 分
9	客户服务管理制度		
10	房屋及设施设备维修保养管理制度		
11	秩序维护管理制度		
12	环境清洁管理制度		
13	园林绿化管理制度		
14	节能环保管理制度		
15	水、电、煤等公共事业单位对口制度		
(九)	服务人员从业要求		
1	项目经理取得相应岗位证书，持证上岗		
2	专业人员接受相应岗位培训并取得岗位证书	2	第1项不符合 扣1分，其 它每项不符合 扣0.3分
3	专业岗位操作人员持有专业岗位证书，包括消防监控员、电梯维修工、高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等		
4	员工分类统一着装、挂牌上岗行为规范		
(十)	信息化手段应用		
1	使用计算机网络、物联网、APP等手段进行管理服务		
2	对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务、人事等事项采用管理系统实行信息化管理	1	一项不符合扣 0.5 分
3	对备品备件采购入库、存放、发放实行信息管理有记录		
(十一)	档案管理		
1	管理服务各阶段、各专业档案资料应记录完整、妥善保存并实行动态管理	1	一项不符合扣 0.2 分

序号	评审内容	规定分值	评分标准
2	档案分类规范，有目录查阅方便		
3	档案使用登记手续完备		
4	档案存放环境规范有序		
5	房屋产权清册清晰准确		
(十二)	客户服务管理		
1	设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照，服务内容和标准、收费依据和标准、固定服务电话以及诚信承诺9项服务承诺		
2	24小时受理客户诉求并记录		
3	客户接待人员值班记录完整、有客户抱怨、投诉处理记录、投诉处理及时率100%及回访满意率达到90%以上，对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
4	维修响应及时率100%		
5	定期对物业管理整体运作情况进行汇总，形成书面报告		
6	对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为，及时告知、劝阻、制止，并向有关行政部门报告，有完整记录	2	一项不符合扣 0.5分
(十三)	业主满意率		
1	满意率调查方案具有针对性		
2	每年至少两次向业主发放物业服务征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达95%以上，查业主方满意意见		
3	满意率调查内容应涵盖物业服务合同的约定		
4	满意率调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈	8	
二	建筑物管理		
(一)	标识管理	2	一项不符合扣 0.5分，发现 一处不符合扣 0.2分
1	管理区域主出入口设有平面示意图		
2	涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识		
3	建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰		
4	设有消防、安全疏散标识、环境提示标识、警示标识		
5	公共区域内各显著位置设有禁烟标识		
(二)	共用部位管理		
1	合理规划，无违章搭建现象		
2	使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象		
3	定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录		
4	屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和乱堆放现象		
5	屋面无渗漏，雨水管口无堵塞		
6	屋面出入有监管措施并有记录		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
(三)	建筑物外观管理	2	发现一处不符合扣 0.2分
1	外墙清洗按合同和计划组织实施并记录		
2	房屋外观完好、整洁,无渗水现象		
3	房屋外墙面是建材贴面的,无脱落;是玻璃幕墙的,清洁明亮、无破损,并有检测记录;是涂料的,无脱落、无污渍		
4	房屋外部无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象		
5	玻璃幕墙管理有定期检测、养护记录和制度;超过十年使用年限的需提供第三方检测报告和整改计划书		
(四)	共用部位附加设施管理	2	发现一处不符合扣 0.2分
1	定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录		
2	室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批,手续齐全		
3	定期巡视检查喷水池、水泵及辅助设施设备,保证其正常运行并有记录		
4	封闭阳台、外廊等应符合建筑设计要求和业主公约,手续完备,样式、规格、色调、材质相对统一		
5	室外附加设施安装牢固,管线整齐,无碍观瞻,无安全隐患		
6	发现安全隐患,及时告知业主及相关当事人,采取相应防范措施		
三	共用设施设备管理	30	
(一)	基本要求	4	一项不符合扣 0.5分
1	制定针对性的设施设备专业管理人员的培训计划及记录并提供有效期内的岗位证书		
2	设施设备台账、设备卡清晰准确,实施动态管理		
3	制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施		
4	设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整		
5	共用设施设备保持清洁		
6	制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施		
7	制定设施设备应急预案,定期培训演练并有记录		
8	具有设施设备维修场地、专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料安全储备管理		
(二)	共用管线、管道管理	2	发现一处不符合扣 0.2分
1	无临时管线(确有需要的必须要有书面申请和记录,且拉线不超过24小时)		
2	排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录		
3	雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏,无堵塞、无外溢现象并保持其标识完整		
(三)	设备机房管理	2	发现一处不符合扣 0.2分
1	设备机房门口应有机房类别及管理标识,保持门窗、锁具完好、有效		
2	设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置		

序号	评审内容	规定分值	评分标准		
3	值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整				
4	设施设备管线标志清晰				
5	设备机房整洁、无杂物堆放				
6	设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀				
7	设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施				
8	设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求				
9	设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内				
10	未发生过重大管理责任事故				
(四)	设备备品、备件的库房管理有序			2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
1	建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程				
2	根据配件的存放要求进行分类存放，并定期检查				
3	对危险品、重要及有特殊要求备品、备件单独存放，并建立相应的检查管理制度				
4	建立重要备品、备件的报废管理制度并有相应记录				
(五)	强电系统管理	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分		
1	供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整				
2	停、送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度				
3	安全警示牌配置齐全				
4	供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，年检合格				
5	后备电源设备定期检测，符合应急使用要求				
(六)	弱电系统管理	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分		
1	中控室实行24小时值班制度，监控设备显示时间准确				
2	值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录				
3	监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查				
4	系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求				
(七)	消防系统管理	3	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分		
1	消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置				
2	消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常				
3	消火栓、自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用				
4	消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整				
5	温管、烟管、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、维修养护记录完整				
6	疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门（闭门器）应齐全完好				

序号	评审内容	规定分值	评分标准
7	消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用		
8	对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理		
(八)	电梯系统管理		
1	准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置	2	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分
2	对电梯维保单位的作业实施监督管理		
3	电梯巡视检查、维修养护记录完整		
4	电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全；且环境温度、湿度值在规定范围内		
5	电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置		
6	电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常		
7	电梯按物业服务合同的约定时间运行		
8	电梯出现故障或险情，维修人员接到报修后在三十分钟到达现场		
(九)	给排水系统管理		
1	二次供水水质一年四次检测，水质化验报告符合卫生标准并公示	3	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分；最多扣3分
2	给排水系统设备完好、运行正常		
3	设备巡视检查、维修养护记录完整		
4	生活水箱实行双人双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩，周边无污染源		
5	生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整		
6	水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰		
7	设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染		
8	通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象		
(十)	空调、通风系统管理		
1	空调系统运行正常，噪音不超标，无跑、冒、滴、漏现象	3	一项不符合扣0.5分，发现一处不符合扣0.2分；最多扣3分
2	空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范		
3	空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场维修，记录完整		
4	新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求		
5	新风系统送风、室内空气质量符合要求，空气质量有第三方检测报告		
(十一)	避雷系统管理		
1	备有避雷设施位置平面图	1	一项不符合扣0.5分
2	避雷设施定期检查、维护、检测，接地电阻测试记录完整		
(十二)	节能降耗计划与措施		
1	制订具体的节能计划、目标与措施；制定并落实有效的避峰措施	4	一项不符合扣1分

序号	评审内容	规定分值	评分标准
2	加强重点耗能设备的能源计量管理，进行能源消费统计和能源利用状况对比分析，并对异常情况采取措施		
3	夏季室内温度控制不低于26摄氏度；冬季室内温度控制不高于20摄氏度		
4	有公共照明启闭时间表，非主通道使用节能灯具		
5	有大能耗设备节能措施 (1) 空调各管道与媒水泵体保温到位无裸露，无滴漏现象； (2) 空调系统过滤网和各Y型过滤器有定期清洗记录； (3) 空调蒸发器、冷凝器（水冷式或风冷式）有清洁保养记录； (4) 对排风机设定启闭时间，冬夏两季极端气温时间段对新风量有一定的调节措施； (5) 在日常运行操作中有否节能措施（例如避免大流量小温差及根据不同气温变化而同步调节出水温度等）。		
四	秩序维护、消防及停车场管理		
(一)	秩序维护管理	4	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.2 分
1	编制秩序维护岗位分布图		
2	具有管理区域重点部位点位图及防范措施		
3	监控室实行24小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存		
4	管理区域主出入口实行24小时值班、对出入人员、车辆和物品实行管理		
5	具有针对性的秩序维护巡逻路线		
6	监控系统、门禁系统正常运行		
7	协助或独立处理管理区域内的应急性事件		
(二)	消防管理	4	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.5 分；第 3 款未实现双人 24 小时值班的扣 3 分
1	实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书		
2	消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维修保养、检测并记录		
3	消防中控室实行双人24小时值班，值班记录完整		
4	保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无理压侵占遮挡消火栓等消防设施现象		
5	消防安全隐患及时整改		
6	按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于两次，记录完整		
(三)	停车场管理	4	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
1	设有停车场（库）、库车位平面图		
2	公示停车场（库）管理规定、停车收费标准		
3	停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范		
4	固定车辆签订停车管理服务协议，发放出入证，车辆进出记录完整		
5	临时车辆出入登记及时，记录完整		
6	机动、非机动车辆停放有序		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
7	停车场（库）定期巡视检查，记录完整		
8	车辆进出道闸设施运行正常		
9	立体停车设施运行良好，并按规定定期检验，维修养护，记录完整		
10	疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理		
五	环境卫生	9	
1	明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准	9	一项不符合扣 1 分
2	设置分类垃圾箱、分类短驳，日产日清，垃圾房无异味		
3	保洁工具、设施设备台账、实施动态管理		
4	保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、点位图		
5	保洁设施设备保持清洁，定期进行卫生消毒		
6	公共部位无残留废弃物、烟蒂等		
7	房屋共用部位及共用设施设备保持清洁		
8	及时清理共用场地、道路的积雪、积水		
9	防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录		
六	绿化管理	4	
1	制定绿化养护计划并落实	4	一项不符合扣 0.5 分
2	绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工具台帐完善		
3	设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行标牌管理		
4	绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定		
5	绿化养护作业有安全防护管理措施		
6	各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作		
7	绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象		
8	树木无悬挂物及晾晒物品		
七	精神文明建设	2	
1	采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐社区建设	2	一项不符合扣 1 分
2	每年开展2次以上文体活动		
3	企业形象宣传有计划、有措施、有效果		
4	活动有记录，照片或影像齐全		
八	管理效益与创新	2	
1	项目两个年度或以上持续盈利	2	一项不符合扣 1 分，符合第 4-5 款的每款加 0.5 分
2	管理服务创新有计划、措施和效果		

序号	考核内容	规定分值	评分标准
3	设定完善的年度培训计划并系统地开展实施		
4	物业项目的主要管理团队应持有：物业经理（高级、中级、初级职业水平证书并按期完成协会物学会开展的线上/线下继续教育		
5	获得最美物业团队和最美物业人称号的		
九	医废管理	6	
1	废弃物及消毒管理有规范制度	2	符合 2.0，基本符合1.0，不符合 0
2	医疗废物应分类收集，用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的3/4时，应严密封口、称重，系上中文标签	2	符合 2.0，基本符合1.0，不符合 0
3	污物室污物池、废物箱每天消毒液喷雾1次；厕所小便池、坐便器、蹲便器、面盆消毒；地面每天消毒液拖1次，并有记录	2	符合 2.0，基本符合1.0，不符合 0
十	安全防护	4	
1	员工自身安全防护和体检规范制度	2	符合 2.0，基本符合1.0，不符合 0
2	物业服务人员工作时应正确穿戴和使用必要的安全防护用品。处置、转运医疗废物的专职人员应穿好隔离衣、胶鞋，戴口罩、帽子、袖套、手套等防护用品	1	符合 1.0，基本符合0.5，不符合 0
3	物业服务机构应定期安排处置、转运医疗废弃物等专职人员进行健康检查，必要时对相关人员进行免疫接种	1	符合 1.0，基本符合0.5，不符合 0

附录 F
(规范性)
上海市物业管理优秀示范项目（资产管理项目）评审表

序号	评审内容	规定分值	评分标准
一	基础管理	25	
(一)	物业基础资料	1	缺一项扣 0.2； 最多扣 1 分
1	物业用房及设备设施清单		
2	竣工图纸资料		
3	竣工验收交接清单资料		
4	物业产权资料		
5	设施设备安装、使用和维修保养技术资料		
6	各单项工程竣工验收证明材料		
7	业主入户档案基本信息资料		
8	租户基本信息资料		
9	历次交接清单资料		
10	财务管理资料		
(二)	承接查验手续完备	2	缺一项扣 0.2； 最多扣 1 分
1	物业承接查验协议		
2	房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录		
3	房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录		
4	开发建设单位向业主承诺的与物业服务相关的资料		
5	物业保修相关资料		
6	承接查验的其它有关文件		
(三)	物业服务合同规范	2	未签订合同扣 2 分，合同不规 范扣 0.5 分
1	公共物业为单一业主的，物业服务企业须与业主签订物业服务合同；公共物业为多业主的，物业服务企业须与多个业主分别（或业主委员会管理委员会等）签订物业服务合同		
2	物业服务合同条款应符合相关要求规范		
(四)	由一家物业服务企业组织实施统一的物业服务	3	第 1、2 项不符合 各扣 0.5 分，第 3 项 不符合扣 1 分
1	物业服务企业统一社会信用代码证（复印件）		
2	物业项目依法取得，相关文件资料齐全		
3	专业服务委托外包的，外包单位具有相关资质，有完善的供应商选择制度，并有完善的监管措施，考核监督记录完整有效；专项服务合同或协议符合物业服务合同约定		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
(五)	维修资金使用管理	1	一项不符合扣 0.2 分
1	维修资金使用计划, 按规定提交业主/业委会/管理委员会等审定后实施		
2	维修资金使用有预算、报批、备案、施工及竣工验收记录		
3	维修资金使用符合有关规定, 无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为		
4	维修资金使用情况按时向业主公布		
(六)	建立业主联系制度	1	一项不符合扣 0.3 分
1	业主档案资料齐全		
2	与业主工作联系记录完整		
3	对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
(七)	突发事件的应急预案	2	针对本地区、 本项目特点的 应急预案以及 配合性应急预 案, 一项不符 合扣 0.5 分
1	应制定消防、电梯、给排水、供配电、弱电及中央空调等公用设施设备事故的应急预案, 定期培训, 制定应急预案演练计划, 实施演练, 确保演练有效, 并有完整记录		
2	应制定自然灾害、公共卫生、卫生防疫、社会安全、交通事故等方面突发事件的配合性应急预案		
3	应急广播系统处于良好状态, 可随时启用		
4	应急物资配备齐全且完好, 包括不限于应急灯、手电筒、抽水泵、防汛沙袋等, 建立应急物资清单, 并定期检查		
(八)	创建物业管理示范项目规划和实施方案完备	1	一项不符合扣 0.5 分
1	制定具体的创建规划和实施方案, 方案中需包括投入资金来源及各项预算		
2	创建规划和实施方案经业主/业委会(管委会)和上级部门同意		
(九)	物业项目管理制度完善 1、行政管理制度	2	缺一项扣 0.2 分
1	行政管理制度		
2	档案管理制度		
3	人力资源管理制度		
4	财务管理制度		
5	标识管理制度		
6	安全生产管理制度		
7	应急事件处置管理规定		
8	供方管理/服务外包制度		
9	客户服务管理制度		
10	房屋及设施设备维修保养管理制度		
11	秩序维护管理制度		
12	环境清洁管理制度		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
13	园林绿化管理制度		
14	节能环保管理制度		
15	水、电、燃气等公共事业单位对口制度		
16	消防安全管理制度、操作规程		
(十)	服务人员从业要求	3	第 1 项不符合扣 1 分，其它每项不符合扣 0.5 分
1	项目经理取得相应岗位证书，持证上岗		
2	专业人员接受相应岗位培训并取得岗位证书、特种设备管理员、消防管理员等		
3	专业岗位操作人员持有专业岗位证书，包括消防设施操作员、保安员证、电梯维修工、高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等		
4	员工分类统一着装、挂牌上岗行为规范		
(十一)	信息化手段应用	1	一项不符合扣 0.5 分
1	使用计算机网络、物联网、APP 等手段进行管理服务		
2	对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务人事等事项采用管理系统实行信息化管理		
3	对备品备件采购入库、存放、发放实行信息管理有记录		
(十二)	档案管理	1	一项不符合扣 0.2 分
1	管理服务各阶段、各专业档案资料应记录完整、妥善保存并施行动态管理		
2	档案分类规范，有目录查阅方便		
3	档案使用登记手续完备		
4	档案存放环境规范有序		
5	房屋产权清册清晰准确		
(十三)	客户服务管理	3	一项不符合扣 0.5 分
1	设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照，服务内容和标准、收费依据和标准、固定服务电话以及诚信承诺 9 项服务承诺		
2	24 小时受理客户诉求并记录、客户咨询答复率 100%		
3	客户接待人员值班记录完整、有客户抱怨、投诉处理记录、投诉处理及时率 100%及回访满意率达到 90%以上，对业主有关物业服务的意见和建议有措施、有反馈		
4	维修响应及时率 100%，一次维修合格率达到 99%以上		
5	定期对物业管理整体运作情况进行汇总，形成书面报告		
6	对违反公共秩序、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律、法规规定的行为，及时告知、劝阻、制止，并向有关行政部门报告，有完整记录		
(十四)	业主满意率	2	一项不符合扣 0.5 分
1	满意率调查方案具有针对性		
2	每年至少两次向业主发放物业服务征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95%以上		
3	满意率调查内容应涵盖物业服务合同的约定		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
4	满意率调查结果、整改措施及改进结果向业主书面反馈		
5	每年开展业主（租户）满意率调查至少一次，总调查覆盖率不低于 90%，回收率达到 85%。学校、医院、单一业主、涉密单位查业主满意意见		
二	建筑物管理	11	
(一)	标识管理		
1	管理区域主出入口设有平面示意图或客户楼室分布（大堂）、紧急处置及联系方式等，各类标识设置规范、齐全、完好	4	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分
2	涉及人身安全、财产安全、交通安全的场所设有警示标识		
3	建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰		
4	设有消防、安全疏散标识、环境提示标识、警示标识、安全风险告知牌		
5	公共区域内各显著位置设有禁烟标识		
(二)	共用部位管理		
1	合理规划，无违章搭建现象	1	发现一处不符合扣 0.5 分
2	使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象		
3	定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录		
4	屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损和乱堆放现象		
5	屋面无渗漏，雨水管口无堵塞		
6	屋面出入有监管措施并有记录		
(三)	建筑物外观管理		
1	外墙清洗按合同和计划组织实施并记录	2	发现一处不符合扣 0.2 分
2	房屋外观完好、整洁，无渗水现象		
3	房屋外墙面是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损，并有检测记录；是涂料的，无脱落、无污渍		
4	房屋外部无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象		
5	玻璃幕墙管理有定期检查、养护记录和制度；超过十年使用年限的需提供第三方检测报告和整改计划书		
(四)	共用部位附加设施管理		
1	定期巡视检查房屋室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施并记录	2	发现一处不符合扣 0.2 分
2	室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全		
3	定期巡视检查喷水池、水泵及辅助设施设备，保证其正常运行并有记录		
4	封闭阳台、外廊等应符合建筑设计要求和业主公约，手续完备，样式、规格、色调、材质相对统一		
5	室外附加设施安装牢固，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患		
6	发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，采取相应防范措施		
(五)	装饰装修管理		
1	签订装饰装修管理服务协议和安全管理协议	2	一项不符合扣 0.2 分

序号	评审内容	规定分值	评分标准
2	按规定审核装饰装修方案，办理施工批准手续、危险作业审批手续和装饰装修人员登记及危险作业人员证书备案手续		
3	书面告知装修人员及施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示		
4	装修现场具有消防及安全防范措施		
5	控制装饰装修人员出入和施工时间，施工时间应符合相关规定		
6	监督装修垃圾定点堆放，定时清运		
7	每日巡视检查装饰装修现场，及时劝阻和制止违规行为；制止无效的应报告有关部门并做好书面记录		
8	装修管理资料分户存档，查验记录完整		
三	共用设施设备管理		
(一)	基本要求	5	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.3 分
1	制定针对性的设施设备专业管理人员的培训计划及记录并提供有效期内的岗位证书		
2	设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理		
3	制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施		
4	设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整		
5	共用设施设备保持清洁		
6	制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施		
7	制定设施设备应急预案，定期培训演练并有记录		
8	具有设施设备维修场地、专用工具、备品备件和易燃、易爆、有毒、有害危险性物料安全储备管理		
(二)	共用管线、管道管理	2	发现一处不符合扣 0.2 分
1	无临时管线（确有需要的必须要有书面申请和记录，且拉线不超过 24 小时）		
2	排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录		
3	雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象并保持其标识完整		
(三)	设备机房管理	2	发现一处不符合扣 0.2 分
1	设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗、锁具完好、有效		
2	设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置		
3	值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整		
4	设施设备管线标志清晰		
5	设备机房整洁、无杂物堆放		
6	设备机房无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀		
7	设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施		
8	设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
9	设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内		
10	未发生过重大管理责任事故		
(四)	设备备品、备件的库房管理有序		
1	建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程	2	一项不符合扣 0.5分，发现 一处不符合扣 0.2分
2	根据配件的存放要求进行分类存放，并定期检查		
3	对危险品、重要及有特殊要求备品、备件单独存放，并建立相应的检查管理制度		
4	建立重要备品、备件的报废管理制度并有相应记录		
(五)	强电系统管理		
1	供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整	2	一项不符合扣 0.5分，发现 一处不符合扣 0.2分
2	停、送电严格执行操作票（倒闸操作票）制度		
3	安全警示牌配置齐全		
4	供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，年检合格		
5	后备电源设备定期检测，符合应急使用要求		
(六)	弱电系统管理		
1	中控室实行 24 小时值班制度，监控设备显示时间准确	2	一项不符合扣 0.5分，发现 一处不符合扣 0.2分
2	值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录		
3	监控录像图像清晰完整，按规定时间保存备查		
4	系统设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求		
(七)	消防系统管理		
1	消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置	5	一项不符合扣 1分，发现一 处不符合扣 0.5分
2	消防监控系统运行良好，控制屏开关处于自动状态，自动和手动报警设施启动正常		
3	消火栓、自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用		
4	消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、确保完好有效，维修养护记录完整		
5	温管、烟管、管网、阀门等设备运行正常，定期测试、确保完好有效，维修养护记录完整		
6	疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门（闭门器）应齐全完好		
7	消防、安全疏散通道畅通，无杂物堆放，无违章占用		
8	对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理		
(八)	电梯系统管理		
1	准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置，轿厢内报警装置、对讲系统工作正常	4	一项不符合扣 0.5分，发现 一处不符合扣 0.2分
2	对电梯维保单位的作业实施监督管理		

序号	评审内容	规定分值	评分标准		
3	电梯巡视检查、维修养护记录完整				
4	电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全且环境温度、湿度值在规定范围内				
5	电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置				
6	电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常				
7	电梯按物业服务合同的约定时间运行				
8	电梯出现故障或险情，乘客被困报警后，应立刻启动应急预案 5 分钟内通知维保单位，维修人员应在 30 分钟内到场完成解困				
(九)	给排水系统管理			3	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分；最多扣 3 分
1	二次供水水质一年四次检测，水质化验报告符合卫生标准并公示				
2	给排水系统设备完好、运行正常				
3	设备巡视检查、维修养护记录完整				
4	生活水箱实行双人双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩周边无污染源				
5	生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整				
6	水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰				
8	通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象				
(十)	空调、通风系统管理	4	第 4、5 项不符合各扣 1 分，其余一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分；最多扣 4 分		
1	空调系统运行正常，噪音不超标，无跑、冒、滴、漏现象				
2	空调系统日常巡查、维修、养护及排除故障流程符合技术规范				
3	空调系统发生故障，维护人员在规定时间内到达现场维修，记录完整				
4	新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求，并有完整记录				
5	新风系统送风 30 立方/小时/人以上，室内空气质量符合要求，空气质量有第三方检测报告				
(十一)	避雷系统管理	1	一项不符合扣 0.5 分		
1	备有避雷设施位置平面图				
2	避雷设施定期检查、维护、检测，接地电阻测试记录完整				
(十二)	节能降耗计划与措施	5	一项不符合扣 1 分		
1	制订具体的节能计划、目标与措施；制定并落实有效的错峰措施				
2	加强重点耗能设备的能源计量管理，进行能源消费统计和能源利用状况对比分析，并对异常情况采取措施				
3	夏季室内温度控制不低于 26 摄氏度；冬季室内温度控制不高于 18 摄氏度				
4	有公共照明启闭时间表，非主通道使用节能灯具				

序号	评审内容	规定分值	评分标准
5	有大能耗设备节能措施： (1) 空调各管道与媒水泵体保温到位无裸露，无滴漏现象； (2) 空调系统过滤网和各Y型过滤器有定期清洗记录； (3) 空调蒸发器、冷凝器（水冷式或风冷式）有清洁保养记录； (4) 对排风机设定启闭时间，冬夏两季极端气温时间段对新风量有一定的调节措施； (5) 在日常运行操作中有否节能措施（例如避免大流量小温差及根据不同气温变化而同步调节出水温度等）。		
四	秩序维护、消防及停车场管理	15	
(一)	秩序维护管理		
1	编制秩序维护岗位分布图		
2	具有管理区域重点部位点位图及防范措施		
3	监控室实行 24 小时值班，图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存		
4	管理区域主出入口实行 24 小时值班、对出入人员、车辆和物品实行管理	6	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.2 分
5	具有针对性的秩序维护巡逻路线		
6	监控系统、门禁系统正常运行		
7	协助或独立处理管理区域内的应急性事件		
(二)	消防管理		
1	实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书		
2	消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维修保养、检测并记录		
3	消防中控室实行双人 24 小时值班，值班记录完整		
4	保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消防栓等消防设施现象，消防安全重点部位，应设置明显防火标志，实施严格管理，不得占用和堆放杂物	6	一项不符合扣 1 分，发现一处不符合扣 0.5 分；第 3 款未实现双人 24 小时值班的扣 4 分
5	按规定开展防火巡查、检查，发现消防安全隐患及时整改		
6	按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于两次，记录完整		
7	动火作业手续齐全，现场开工确认、监管和清场工作记录齐全		
(三)	停车场管理		
1	设有停车场（库）、库车位平面图		
2	公示停车场（库）管理规定、停车收费标准		
3	停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范		
4	固定车辆签订停车管理服务协议，发放出入证，车辆进出记录完整		
5	临时车辆出入登记及时，记录完整		
6	机动、非机动车辆停放有序		
7	停车场（库）定期巡视检查，记录完整		
8	车辆进出道闸设施运行正常	3	一项不符合扣 0.5 分，发现一处不符合扣 0.2 分

序号	评审内容	规定分值	评分标准
9	立体停车设施运行良好，并按规定定期检验，维修养护，记录完整		
10	疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理		
五	环境卫生管理	4	
1	明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准	4	一项不符合扣 1 分
2	设置分类垃圾箱、分类短驳，日产日清，垃圾房无异味		
3	保洁工具、设施设备台账、实施动态管理		
4	保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、点位图		
5	保洁设施设备保持清洁，定期进行卫生消毒		
6	公共部位无残留废弃物、烟蒂等		
7	房屋共用部位及共用设施设备保持清洁		
8	及时清理共用场地、道路的积雪、积水		
9	防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识，且有投放位置点位图		
10	对物业管理区域内公共环境定期进行卫生消毒，有计划，有措施，有记录		
六	绿化管理	4	
1	制定绿化养护计划并落实	4	一项不符合扣 0.5 分
2	绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工具台帐完善		
3	设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行标牌管理		
4	绿化药剂、肥料使用及存放实施计划、安全管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定		
5	绿化养护作业有安全防护管理措施		
6	各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象无病虫害，无土壤裸露；做好绿化防涝和防冻工作		
7	绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象		
8	树木无悬挂物及晾晒物品		
七	精神文明建设	2	
1	采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式，倡导和谐社区建设	2	一项不符合扣 1 分
2	每年开展 2 次以上文体活动		
3	企业形象宣传有计划、有措施、有效果		
4	活动有记录，照片或影像齐全		
八	管理效益与创新	2	
1	物业服务费收缴情况良好，多业主产权的收缴率达 95%以上	2	收缴率每降低 1 个百分点扣 0.3 分，其它一项不符合扣1 分；符合第 6-8 款的每款加 0.5 分
2	项目两个年度或以上持续盈利		
3	酬金制项目需提供审计报告		

序号	评审内容	规定分值	评分标准
4	两个年度盈利达到 8%以上		
5	提供适合业主需求的特约服务项目		
6	管理服务创新有计划、措施和效果		
7	设定完善的年度培训计划并系统地开展实施，有台账、有记录		
8	物业项目的主要管理团队应持有：物业经理（高级、中级、初级职业水平证书并按期完成协会物学网开展的线上/线下继续教育		
九	项目资产管理团队构建	6	
1	项目管理团队组织架构及主要资产管理介绍	2	一项不符合扣 0.5分
2	项目管理团队或所在企业持有 ISO9001、ISO14001、ISO45001 第三方认证	2	一项不符合扣 0.5分
3	项目管理团队成员持有 SPM 资管培训人员证书或 CPM 等国际资产管理机构相关资质证书	2	一项不符合扣 0.5分
十	资产管理计划	12	
1	业主目标描述	3	一项不符合扣 1 分
2	资产现状盘点，建立有型资产台账（设施设备状态、运营状态、财务状态、合同台账等）	3	一项不符合扣 1 分
3	资产改良及运营优化方案（选项：建筑物改造、设备改良、组织优化、营运管理及服务模式调整等）	3	一项不符合扣 1 分
4	财务测算、可行性论证——投资估算、资金来源描述、收益预估等	3	一项不符合扣 1 分
十一	租赁与运营管理	9	
1	管理（或参与）项目招商租赁及运营管理工作流程及制度	3	一项不符合扣 0.5分
2	项目运营状态描述（租户结构、空置率、租户满意度等）	3	一项不符合扣 0.5分
3	租赁与营运业务台账	3	一项不符合扣 0.5分
十二	资产管理计划实施效果描述	10	资产改良缺项不扣分
1	资产管理计划（资产改良及运营优化）实施过程描述	3	一项不符合扣 1 分
2	资产管理计划（资产改良及运营优化）实施后对当年 NOI 及 NOI Margin 的影响	2	一项不符合扣 1 分
3	资产管理计划（资产改良）实施后 6 年期IRR、NPV 测算	2	一项不符合扣 1 分
4	资产管理计划（资产改良及运营优化）实施前后业主、租户满意度对比	3	一项不符合扣 1 分
十三	资产管理效益	5	
1	项目管理可持续发展（环境保护、社会责任、公司治理）效益描述	2.5	一项不符合扣 1 分
2	项目资产管理创新模式或方法	2.5	一项不符合扣 1 分

十四	租约分析、市场分析	6	
1	租户结构分析、租户稳定性分析	3	一项不符合扣0.5分
2	市场分析、竞品分析	3	一项不符合扣0.5分
十五	舒适度、满意度分析	6	
1	项目环境与舒适度分析	3	一项不符合扣0.5分
2	用户满意度分析	3	一项不符合扣0.5分
十六	保险及应急预案	6	
1	项目突发事件应急预案及复苏策略	3	一项不符合扣0.5分
2	购买或落实项目及租户各类保险，咨询服务报告及资产管理计划报告中，应提供相关风险管理建议	3	一项不符合扣0.5分



T/SPM 001—2023