



中国质量认证中心
CHINA QUALITY CERTIFICATION CENTRE



中物智库
CPM Think Tank

物业项目服务质量 评价指南手册

(试行)

前 言

一、编制背景与目的

质量是经济社会发展的核心要素，服务业高质量发展是建设质量强国的重要支撑。中共中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》明确提出“深化质量强省建设，推动质量强市、质量强业向纵深发展，打造质量强国建设标杆”、“加强先进质量管理模式和方法高水平应用，打造品质工程标杆”的战略要求，为物业行业高质量发展指明了方向。

当前，物业行业已成为保障民生福祉、提升城市治理效能的关键领域，服务覆盖住宅、商写、医院、学校、产业园等多元业态，与社会生产生活深度融合。为建立以“质量强业”引导管理模式和方法提升，推动服务质量向“标杆品质”跨越，填补国内物业行业项目第三方服务质量高端评价空白，中国质量认证中心（CQC）联合中物智库，依托双方在质量认证、行业研究、标准制定等领域的专业优势，共同制定“物业服务质量评价标准”，并开展“物业项目服务质量评价”工作。

本手册作为评价工作的核心技术文件，旨在构建一套科学严谨、系统全面、实操性强的服务质量评价体系，明确评价的核心维度、指标要求与实施路径。通过树立行业服务标杆，引导物业服务企业强化质量意识、优化管理模式、创新服务供给，持续提升服务专业性与客户满意度，增强行业公信力与社会认同感，最终推动物业管理行业向标准化、规范化、品牌化、可持续化方向高质量发展，为建设质量强国贡献行业力量。

二、编制依据与适用范围

（一）编制依据

本手册的编制严格遵循国家法律法规、政策文件、行业标准及相关技术规范，确保评价体系的合法性、科学性与权威性，主要依据包括但不限于：

- 1、政策文件层面：《质量强国建设纲要》《“十五五”现代服务业发展规划》等国家及地方相关产业政策；
- 2、法律层面：《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等；
- 3、行政法规层面：《物业管理条例》《特种设备安全监察条例》《建设工程质量管理条例》等；
- 4、标准规范层面：各业态物业服务相关国家标准、行业标准、地方标准（如《住宅物业服务标准》《住宅物业服务等级规范》等）；
- 5、专业体系层面：中国质量认证中心（CQC）成熟的评价标准体系、中物智库行业研究成果及物业企业最佳实践经验。

（二）适用范围

本手册适用于住宅、商业写字楼、医院、学校、产业园、场馆、轨道交通等各类物业业态的服务质量项目评价工作，适用对象包括：

- 1、申报“物业项目服务质量评价”的物业服务企业、项目运营单位；
- 2、开展评价工作的评审专家、评价机构及评价工作委员会；
- 3、参与行业监管、学术研究、品牌推广的相关政府部门、行业协会、

科研机构等。

三、手册定位与使用说明

（一）手册定位

本手册是“物业项目服务质量评价”工作的纲领性文件与统一技术依据，具有以下核心定位：

规范性：明确评价工作的基本原则、组织架构、实施流程，确保评价全过程有章可循、规范有序；

科学性：构建涵盖管理质量、安全红线、基础标准、合同履行、服务呈现、服务特色等维度的完整评价指标体系，实现定量与定性相结合、过程与结果相统一的科学评价；

权威性：依托 CQC 的认证资质与中物智库的行业专业度，结合多方专业力量编制，为评价结果的客观性、公信力提供坚实保障；

指导性：既为评价工作提供统一标准，也为物业服务企业及项目运营管理方优化服务流程、提升管理水平提供明确的改进方向与实践指引。

（二）使用说明

本手册内容具有通用性与针对性，使用时应结合具体物业业态的运营特点、服务场景及项目实际情况，灵活把握评价指标的适用程度，避免机械套用；

评价机构、评审专家应严格遵循手册规定的评价程序与标准要求，坚持公平、公正、公开原则，规范开展材料审核、现场评审等工作，确保评价结果真实可靠；

申报单位可参照手册中的评价指标体系，开展自我诊断与改进提升，

提前梳理完善相关佐证材料，确保申报工作高效有序；

本手册将根据国家政策调整、行业发展动态及评价实践反馈，建立动态优化机制，适时修订完善，持续保持其科学性与适用性。

四、发布单位与实施日期

本手册由中国质量认证中心（CQC）与中物智库联合编制、审议通过并发布。

本手册自发布之日起正式实施，此前相关同类评价工作要求与本手册不一致的，以本手册为准。

中国质量认证中心

2026年5月



目 录

前 言	1
一、编制背景与目的	1
二、编制依据与适用范围	2
三、手册定位与使用说明	3
四、发布单位与实施日期	4
第一部分 项目评价工作总则	7
一、评价目标与原则	7
二、服务评价相关技术术语	9
三、评价依据与标准体系	10
四、适用范围与项目条件	10
五、评价机构与专家管理	12
六、评价周期与工作流程	14
第二部分 项目评价工作程序指引	17
一、申报主体与条件	17
二、申报材料与初审	18
三、现场评审组织与实施	21
四、评审报告编制与提交	26
五、结果公示与申诉机制	27



六、后续管理	29
第三部分 项目评价标准体系要求	30
一、项目评审整体维度	30
二、评价维度权重标准	36
三、评价标准	38
第四部分 评审专家组织与管理	85
一、评审专家范围与组织	85
二、评审专家从业基本准则	86
三、评审专家分类	87
四、评审专家入库条件	87
五、评审专家入库流程	89
六、评价专家工作范围与职责	90
七、评审专家动态管理	92
第五部分 附则与附录	95
附件 1 物业项目服务质量评价申报表	95
附件 2 无重大安全及其它违规行为声明承诺	96
附件 3 《评审专家独立性声明与保密承诺书》	97
附件 4 《服务评价协议》（示范文本）	98

第一部分 项目评价工作总则

一、评价目标与原则

(一) 评价目标

本评价聚焦物业行业高质量发展需求，以建立科学、公正、权威的物业服务评价体系为核心，通过系统性评价与质量认证，实现以下四大目标：

1、树立行业标杆典范：甄选在服务质量、管理效能、客户满意度、创新实践等方面综合表现卓越的物业项目，形成可借鉴、可复制、可推广的行业标杆案例，为全行业提供清晰的学习参照。

2、引领行业升级方向：引导物业服务企业以标杆典范为镜，对标先进标准，优化服务流程、强化管理能力、创新服务模式，推动行业及服务整体向专业化、标准化、品牌化、智慧化、人性化方向深度升级。

3、增强市场信任价值：依托中国质量认证中心（CQC）的国家级认证资质与中物智库的行业专业影响力，为优秀项目提供权威背书，向市场与社会传递可信的质量信号，助力优质项目提升服务美誉度、市场竞争力与商业价值。

4、完善行业生态格局：构建“标准引领—评价筛选—标杆示范—经验推广—整体提升”的良性循环机制，促进“优质优价”市场环境形成，规范行业竞争秩序，助力物业管理行业实现健康、可持续、高质量发展。

（二）评价原则

为保障评价工作的权威性、公正性与科学性，全过程严格遵循以下核心原则：

1、**独立性原则**：评价机构与评审专家独立开展评价活动，不受委托方、被评价方、利益相关方及其他外部因素的干预，保持判断的自主性与客观性。

2、**客观性原则**：评价结论完全基于客观事实与有效数据，通过文件审查、现场核查、客户调研、人员访谈等多维度获取评价依据，真实反映项目服务质量的实际水平，杜绝主观臆断。

3、**科学性原则**：采用系统化的评价模型、标准化的作业流程、量化与定性相结合的分析方法，明确指标权重与评价规则，确保评价过程严谨规范、评价方法科学合理、评价结果精准可靠。

4、**标杆性原则**：评价标准既覆盖合同履约、基础规范等底线要求，更突出服务创新性、特色化、前瞻性及客户体验性等高线要求，充分体现“高标准服务质量”的引领性与示范性价值。

5、**公正性原则**：评价规则统一透明、实施流程公开可追溯，建立并严格执行专家回避、申诉复核、失信惩戒等机制，保障所有申报主体的平等参与权与合法权益。

6、**合规性原则**：评价全过程严格遵循国家法律法规、行业政策及相关标准规范，坚守安全红线与合规底线，确保评价工作合法合规、有序开展。

二、服务评价相关技术术语

为统一认知、规范使用，界定本手册核心技术术语如下：

1、**评价项目**：指依据本手册评价标准体系，通过正式评价程序，在管理质量、服务呈现、安全合规、客户满意及创新特色等方面综合表现达到行业领先水平，被授予相应荣誉称号的物业管理服务项目。

2、**服务质量评价**：指评价机构依据本手册规定的标准、程序与方法，对物业项目服务质量是否达到行业标杆水平所进行的系统性、专业化评价与判定活动。

3、**评价机构**：指负责组织实施参与项目评价工作的主体，即中国质量认证中心（CQC）及其指定的执行配合机构。

4、**评审专家**：指经评价机构严格遴选、系统培训并纳入专家库，具备评价工作相关专业知识和实操经验及评审能力，受委托参与现场评审工作的专业人员。

5、**一票否决项**：指评价标准中设定的直接关系生命财产安全、重大公共利益或合规底线等关键内容（如消防、特种设备安全等），项目若触发任一“一票否决项”，当期评价结果直接判定为不通过。

6、**申报单位**：指依法注册并具备相应资质，为申报项目提供物业管理服务的物业企业、产权所有者、运营管理、业主委员会等相关合法组织。

7、**评价周期**：指从项目申报受理到评价结果发布的完整工作周期，及质量评价的有效期限。

8、**复评**：指通过评审项目有效期届满前，申报单位为延续服务质量资格，按规定程序向评价机构申请的再次评价。

三、评价依据与标准体系

本评价构建“法规政策——标准规范——合同约定——手册细则”四层级依据与标准体系，确保评价工作的合法性、权威性与实操性：

1、**法规政策依据：**包括但不限于《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国特种设备安全法》《物业管理条例》《特种设备安全监察条例》《建设工程质量管理条例》等法律法规，以及《质量强国建设纲要》《“十四五”现代服务业发展规划》等国家及地方相关产业政策文件。

2、**标准规范依据：**以国家、行业标准为横轴（覆盖通用底线与专业领域），以地方标准为纵轴（适配区域特色与等级划分），以团体标准为补充（聚焦新兴技术与前沿实践），共同构建多维度的物业服务质量评价参照系。

3、**合同约定依据：**项目《物业服务合同》、补充协议、服务承诺、业主公约及其他对服务质量有明确约定的具有法律约束力的文件。

4、**评价细则依据：**以《物业项目服务质量评价指南手册》为核心，涵盖“管理质量、安全红线、基础标准、合同履行、服务呈现、服务特色”六大维度的具体评价指标、指标权重、检查方法、评分细则及判定标准，是评价工作的直接技术依据。

四、适用范围与项目条件

（一）适用范围

本评价适用于中华人民共和国境内已投入运营、具备独立运营服务能

力的各类物业管理服务项目，覆盖多元物业业态，主要包括但不限于：

- 1、住宅类物业（含普通住宅、高端住宅、别墅等）；
- 2、商业写字楼类物业（含商务写字楼、城市综合体、购物中心等）；
- 3、医院类物业（含综合医院、专科医院、社区卫生服务中心等）；
- 4、学校类物业（含幼儿园、中小学、高等院校、职业院校等）；
- 5、产业园区类物业（含工业园区、科技园区、物流园区等）；
- 6、展馆场所类物业（含会展中心、图书馆、体育馆、博物馆等）；
- 7、轨道交通类物业（含地铁、城际、轻轨、高铁等）；
- 8、其他业态物业等。

（二）申报项目基本条件

申报“物业项目服务质量评价”的物业项目，需同时满足以下条件：

- 1、申报单位为依法注册的法人或其他合法组织，已取得相应的物业管理服务资质，具备开展项目服务的专业能力；
- 2、项目已实际提供连续、稳定的物业管理服务满 1 个自然年（含）以上，服务流程成熟、运营状况稳定；
- 3、申报前 1 年内及评价过程中，项目未发生经政府相关部门认定的重大安全责任事故（含消防、电梯、特种设备、食品卫生等领域）、重大群体性投诉事件或严重违法违规行为，无被相关部门行政处罚的记录；
- 4、申报单位承诺所提交的申报材料真实、准确、完整，无弄虚作假行为，愿意接受评价机构的现场评审、核查及社会监督，并严格遵守本手册及评价工作相关规定。

五、评价机构与专家管理

（一）评价机构

中国质量认证中心（CQC）作为评价工作的决策、监管及执行主体，主要职责包括：

- 1、制定评价工作总体规则与发展规划，维护评价标准体系的科学性与适用性；
- 2、审定评价流程、收费标准、申诉机制等重要事项；
- 3、监督监管评价工作全过程的合规性与公正性，处理评价过程中的重大问题；
- 4、审定评审报告与评价结果，批准结果公示与发布；
- 5、统筹专家库建设与管理，制定专家遴选、培训、考核等管理制度。

项目评审工作组作为评价工作的具体执行机构，主要职责包括：

- 1、组织开展申报受理、材料初审、费用核算等日常工作；
- 2、负责评审专家的抽取、委派及现场评审的组织协调；
- 3、受理申报单位的申诉申请，组织申诉复核工作；
- 4、负责评价结果的汇总、上报与公示、发布的具体实施；
- 5、开展评价档案管理、经验总结、标准优化等后续工作。

（二）专家管理

1、专家库建立：建立全国统一的“物业项目服务质量评价评审专家库”，专家包括综合管理类（涵盖物业服务运营、质量管理、客户关系等）、专业技术类（涵盖设施设备维护、消防安全、环境管理、智慧物业技术等）。专家遴选需经过资格审核、专业测试、岗前培训等环节，确保具备相应的

专业能力与评审素养。

2、专家职责

(1) 受评价机构委派，参与现场评审、文件核验、人员访谈、客户调研等工作；

(2) 严格依据本手册标准与评分细则，独立开展评价评审，客观出具评价具体意见；

(3) 撰写评审报告，对评价结论的真实性、公正性负责；

(4) 遵守评审工作纪律，保守评审过程中获取的商业秘密、技术信息、项目运营数据及个人隐私等；

(5) 参与评价机构组织的业务培训、标准研讨等活动，持续提升评审能力。

3、行为规范

(1) 评审前须签署《保密与廉洁承诺书》，明确廉洁自律要求；

(2) 严格执行回避制度，若与申报单位存在利害关系（如任职、持股、近亲属关系等），须主动申请回避；

(3) 不得收受申报单位或相关方的任何形式的礼品、礼金、宴请及其他利益输送；

(4) 不得泄露评审过程、评审结果及申报单位的商业秘密、技术信息；

(5) 不得干预或影响其他专家的独立评审判断。

4、动态管理

(1) 对专家实行定期考核制度，考核内容包括评审工作质量、纪律遵守情况、专业能力更新等，考核结果作为专家资格授予、延续或取消的决

定依据；

(2) 建立常态化培训机制，组织专家学习最新法律法规、行业标准、评价细则及标杆项目实践经验，持续提升评审专业性；

(3) 对违反行为规范的专家，视情节轻重予以警示、暂停评审资格、清退出专家库等处理，情节严重的将通报行业相关单位。

六、评价周期与工作流程

(一) 评价时间

服务质量评价为自愿性申报评价，不设强制性周期要求，申报单位可根据自身发展需求自主报名；

每个项目每个评价周期内组织一次现场评价考核，同一项目每个评价周期仅能申报一次，若当期现场评审未通过，需在下一年度重新完整履行申报流程；

(二) 基本工作流程

评价工作分为申报与初审、现场评审、审定与发布、申诉与复评四个阶段，具体流程如下：

阶段一：申报与初审（填报申请后 10 个工作日内形式审查）

1、在线申报：申报单位通过官方指定唯一平台（网页端或扫码端），按系统提示完整填报企业及项目信息，并上传相关申报材料（资质文件、服务合同、运营数据、荣誉证明等）；

2、材料初审：在申报截止后 15 个工作日内，对申报单位资质、项目符合条件、材料完整性与规范性进行初审，初审结果（通过 / 不通过 / 补充材料）将通过申报系统及预留联系方式反馈；

3、补充材料：需补充材料的申报单位，应在收到反馈后 10 个工作日内按要求提交补充材料，逾期未提交视为初审不通过；

4、费用缴纳：初审通过的申报单位，按系统提示或指定评价机构通知的标准缴纳评价费用，缴费完成后视为申报成功，未按时缴费的视为自动放弃申报资格。

阶段二：现场评审（申报成功后 2 个月内组织实施）

5、组建评审小组：根据项目业态、面积与专业需求，从专家库中随机抽取 2-5 名相关领域专家，组建现场评审工作组，并指定评审组长；

6、评审通知：评审工作组提前 7 个工作日向申报单位发出现场评审通知，明确评审时间、评审组成员、评审流程及需配合的事项；申报单位因特殊情况需调整评审时间的，应在收到通知后 3 个工作日内提出书面申请，经评审工作组协调后予以调整，原则上仅允许调整一次；

7、现场评价实施：评审工作组按既定时间赴项目现场，通过文件审查（核查管理制度、质量记录、履约凭证等）、现场检查（实地设施设备、服务场景、安全管理等情况质量核查）、人员访谈（与项目管理人员、一线服务人员等访谈沟通）、客户调研（随机客户/业主等进行服务体验评测）等方式，全面收集评价依据；

8、评审报告编制：现场评审结束后 5 个工作日内，评审工作组完成评审报告编制，明确评价得分、各维度评价意见及是否通过的结论建议，并提交工作委员会审核。

阶段三：审定与发布（现场评审结束后 1 个月内完成）

9、技术审定：评审工作组将评审报告提交工作委员会，工作委员会在

10 个工作日内完成技术审定，核实评审流程合规性、评分准确性及结论合理性；

10、结果公示：经技术审定通过的项目，在官方平台进行公示，公示期为 7 个工作日，接受社会监督；公示期间收到异议的，由评审委员会组织核查核实；

11、结果发布：公示无异议或异议核查不成立的，正式发布评价结果，向通过项目颁发“物业项目服务质量评价”证书，并在官方渠道公布通过评审项目名单。

阶段四：申诉与复评

12、申诉处理：

(1) 申报单位对初审结果或评价结论有异议的，可在收到结果反馈后 10 个工作日内，向评审机构提交书面申诉申请及相关佐证材料；

(2) 在收到申诉申请后 5 个工作日内完成材料审核，决定是否受理；受理后组织申诉复核小组（由未参与原评审的专家组成）进行复核，复核结论为最终评价结果，在受理后 15 个工作日内反馈申诉单位。

第二部分 项目评价工作程序指引

一、申报主体与条件

（一）申报主体

申报主体为依法设立并有效存续的法人或其他合法组织，具备与其所提供的物业管理服务活动相适应的专业能力和合法运营资格。（以下简称“申报单位”）。

申报单位可单独申报，也可联合项目产权方、业主委员会等共同申报（需明确申报主责及牵头单位）。

（二）资格要求

1、申报项目已实际连续运营满1个自然年（以项目正式交付运营日期或物业服务合同生效日期起算），运营流程成熟、服务团队稳定，且申报时仍在管并处于正常服务提供状态。

2、申报项目在申报之日前的1年内及整个评价过程中，项目未发生经政府相关部门认定的重大安全责任事故（包括但不限于消防、电梯、特种设备、食品卫生、人身伤害等领域）、重大群体性投诉事件（涉及客户/业主/使用人集体投诉并造成恶劣社会影响），无被工商、住建、消防等部门行政处罚的记录，未被列入行业失信名单；

3、申报单位承诺所提交的申报材料真实、准确、完整，无伪造、篡改、隐瞒等弄虚作假行为，愿意接受评价机构的现场核查、随机抽查及社会监督；

4、申报单位同意遵守本《物业项目服务质量评价指南手册》及评价工作的各项规定，认可评价流程、评分标准及结果判定规则，自愿承担相关评价费用。

二、申报材料与初审

（一）申报渠道说明

本次评价仅开通官方唯一报名申请平台，申报单位需通过以下渠道进入申报系统，不得通过其他第三方平台或线下渠道申报：

1、网页报名：登录官方申报平台（网址：<https://shop.zlj365.com/benchmark/index.html>），按系统提示完成项目信息填报；

2、扫码报名：扫描官方通告发布的申报二维码，跳转至申报系统完成注册及申报操作。



（申报二维码）

（二）申报材料清单

申报单位需按要求上传以下材料的扫描件或电子文档：

1、基础资质材料

- （1）申报单位营业执照或其他证明文件；
- （2）申报项目的《物业服务合同》（或同等效力的服务委托文件），以及明确服务范围、服务标准、合同期限等核心条款内容相关附件；
- （3）项目产权方或业主委员会同意申报的书面证明（如适用）。

2、项目运营材料：

- （1）项目基本情况说明（包括项目建筑面积、业态类型、服务户数 / 使用人数、服务团队配置等）（附件 1）；
- （2）申报前 1 年内无重大安全责任事故、重大投诉纠纷及违法违规记录的声明承诺（加盖公章）（附件 2）；

3、服务质量佐证材料：

- （1）服务特色与创新材料（如特色服务方案、智慧化服务应用案例、获得的荣誉奖项、业主感谢信等）；
- （2）其他补充材料（如第三方检测报告、行业认证证书、社会责任履行证明等）。

（三）资料提交要求

- 1、所有材料需按项目名称统一命名提交，命名规范为“申报单位—申报项目”（例：XX 公司—XX 项目—资料名称）；
- 2、材料内容须真实有效，与申报项目实际情况一致，不得虚构或篡改

信息；

3、电子文档需为 PDF 或 Word 格式，图片需为 JPG 或 PNG 格式，总上传文件大小不超过 100MB；

4、申报信息填写需完整、准确，联系方式（电话、邮箱）需保持畅通，以便接收初审反馈及后续通知。

（四）材料初审

1、初审周期：收到申报材料后，在 5 个工作日内完成形式审查，申报高峰期可适当延长，但最长不超过 10 个工作日；

2、初审内容：

（1）申报单位资质是否合法有效，是否具备申报资格；

（2）申报项目是否符合适用范围及运营年限要求；

（3）申报材料是否完整、规范，是否符合填报要求；

（4）是否存在明显不符合申报条件的情形（如存在重大违法违规记录等）。

3、初审结果反馈：

（1）初审通过：通过申报系统及预留联系方式向申报单位发送《评价服务协议》；

（2）补充材料：需补充材料的，发送《补充材料通知书》，明确需补充的内容及截止时间（一般为 10 个工作日），申报单位逾期未补充或补充材料仍不符合要求的，视为初审不通过；

（3）初审不通过：发送《初审不通过通知书》，说明不通过原因，申

报单位可在次年重新申报。

（五）签订协议

1、初审通过的申报单位，需在收到《评价服务协议》后按明确的约定时间签署协议，逾期未签署的视为放弃申报资格；

2、《评价服务协议》签署后 15 个工作日内，缴纳评价费用（费用标准以官方制定并公示的统一收费标准执行）；

3、未按时足额缴纳费用的，视为自动放弃申报资格；

（六）费用说明

依据评审项目规模大小，费用标准具体如下：

“服务质量项目”评价费用说明			
序号	项目规模类别	费用类别（元）	费用说明
1	30 万平方米(含)及以下	30000	所列费用涵盖报名费、评审执行费用、专家费用、人工成本、奖牌制作费用、证书制作费用、线上系统维护成本、报告制作费用等。
2	30 万平方米以上	45000	
备注：以上费用为“评价服务费”，不包含评审人员差旅费用。 在项目评审过程中需由申请单位另行承担评审人员差旅费用（包括交通费用、住宿费用、餐食费用），具体费用将根据项目所在地与申报单位另行约定。			

三、现场评审组织与实施

（一）评审小组组建

1、组建时间：在申报单位缴费完成后 10 个工作日内，根据申报项目的业态类型、规模及专业需求，从全国统一评审专家库（“物业项目服务

质量评价评审专家库”) 中随机抽取专家组建评审工作组。

2、工作组构成：评审工作组原则上不少于 3 人，具体配置为：

(1) 评审助理 1 名：负责统筹协调现场评审工作，包括事务对接、行程安排、报告编制等；

(2) CQC 评审专家 1-2 名：具备质量认证、标准化管理等专业背景，负责管理质量、基础标准、服务特色等维度的评审；

(3) 物业行业评审专家 1-2 名：具备对应业态服务管理实操经验，负责服务呈现、合同履行、安全管理等维度的评审；

3、组长任命：评审小组组建后，由指定人员负责组织现场评审工作，协调专家意见，确保评审流程规范。

4、评审专家在履职前须签署《评审专家独立性声明与保密承诺书》(附件 3)。

(二) 评审准备与通知

1、评审资料移交：评审工作小组组建后 3 个工作日内，将申报单位提交的电子材料及相关背景信息移交评审小组，供专家提前熟悉项目情况；

2、评审计划制定：评审工作组根据项目业态及规模，制定现场评审实施计划，明确评审时间、流程、分工及重点关注事项；

3、评审通知发送：评审工作组提前 7 个工作日向申报单位发送现场评审通知，明确评审小组成员、评审时间、评审流程及需配合的事项；

4、行程协调：评审助理与申报单位对接人沟通确认评审期间的交通、食宿安排(费用由申报单位承担)，申报单位需提供必要的工作条件(如

会议室、资料查阅场地、现场核查通道等）。

（三）现场评审启动会

评审小组抵达项目现场后，首先召开现场评审专题会，明确评审要求及对接事宜，会议流程如下：

1、主持人开场：由工作小组组长主持会议，介绍会议目的、流程及双方参会人员；

2、评审小组说明：

（1）评审组长介绍评审小组成员（包括专家履历、专业领域、评审分工）；

（2）详细说明评审维度（管理质量、安全红线、基础标准、合同履行、服务呈现、服务特色）、评审方法（文件审查、现场检查、人员访谈、客户调研）及评审规则（评分标准、证据要求、一票否决项）；

（3）明确现场评审的时间安排、分组情况及申报单位需配合的事项（如提供资料查阅、引导现场核查、安排访谈人员等）。

3、申报单位汇报：

（1）申报单位负责人或项目负责人项目情况简要汇报，内容包括企业基本情况、项目运营现状、服务质量亮点、卓越建设成效、存在的不足及改进方向等；

（2）介绍评审配合对接人及各专业口联络人，明确现场配合职责；

（3）解答评审小组提出的初步疑问。

4、会议结束：双方确认评审计划及配合事项，由评审助理记录会议纪要

点并经双方现场核对确认，确保信息一致。

(四) 现场评审实施

现场评审按“分组实施、全面覆盖、证据留痕”的原则开展，具体要求如下：

1、评审分组：

(1) 管理质量评审组：由 CQC 评审专家牵头，负责管理质量、安全红线、客户体验等维度的文件审查，重点核查管理制度的健全性、执行的有效性、合规性情况以及客户体验情况；

(2) 服务专业评审组：由行业评审专家牵头，负责服务呈现、合同履行、服务特色等维度的现场检查，重点核查实际服务水平与标准的一致性、技术专业及创新特色等情况。

2、评审内容与方法：

(1) 文件资料审查：查阅项目管理制度、运营记录、表单台账、合同文本、检测报告等资料，验证管理质量及合同履约的合规性；

(2) 现场现状核查：实地开展项目公共区域、设施设备机房、服务场所等区域的核查基础服务质量情况（如环境清洁、绿化养护、设施管理等）、管理措施落实情况；

(3) 人员访谈问询：随机开展项目管理人员、一线服务人员（如客服、工程、安保、保洁等）进行访谈沟通，了解服务流程、专业技能及应急处置等执行开展情况；开展客户/业主/使用人进行体验感受评测或访谈，收集对服务质量的真实反馈。

(4) 其他验证采集：借助专业设备、专项技术或其他类型方式，针对可能存在的场景要素、事件情况或数据参数等进行的验证采集方式。

3、评审记录要求：

(1) 评审过程需实时记录，采用文字、拍照、录像、录音等多种方式留存证据（拍照、录像需经申报单位同意，不得涉及商业秘密）；

(2) 每项评审指标均需填写《现场评审记录表》，明确评价依据、核查结果、得分情况及相关证据，做到逐项留痕、有据可查；

(3) 评审专家需在现场将评审记录录入线上评审平台，确保数据实时同步，避免遗漏或篡改；

(4) 发现的问题点或亮点需明确标注，确认事实存在，为后续评价结果出具提供依据。

4、评审周期：

(1) 常规项目（建筑面积 30 万平方米（含）及以下）：现场评审原则上控制在 1 个工作日内完成；

(2) 大型项目（建筑面积 30 万平方米以上或业态复杂）：可根据实际情况延长至 2 个工作日，具体由评审助理与申报单位协商确定并提前通知；

(3) 评审期间，评审小组应高效推进工作，避免不必要的拖延，确保评审进度按计划完成。

5、初步评审结果形成：

各评审小组完成现场核查后，集中召开内部会议，结合文件审查、

现场检查、人员访谈及客户调研结果，对照评价标准进行规范评价；评审组长汇总各专家得分及意见，并向申报单位现场反馈核心问题、亮点及其它综合情况。

（五）现场评审总结会

现场评审全部完成后，召开评审总结会，流程如下：

- 1、评审组长总结：概述现场评审的整体情况，明确各维度的评审结果，指出项目存在的主要问题、改进建议及亮点特色；
- 2、专家点评：各评审专家结合专业领域，对项目服务质量进行补充点评，解答申报单位的疑问；
- 3、初步结果告知：评审助理根据内部会议结果，现场告知申报单位初步评审意见（最终结果以最终审定为准）；
- 4、会议结束：评审小组整理评审资料，撤离项目现场。

四、评审报告编制与提交

（一）报告编制

- 1、编制主体：评审助理为评审报告编制的第一责任人，需在现场评审结束后5个工作日内完成报告编制；
- 2、报告内容：评审报告应包括申报单位及项目基本信息、评审概况、各维度评审得分及详细说明、问题清单及改进建议、初步评审结论等核心内容，需附现场照片等佐证材料；
- 3、编制要求：报告内容需客观、准确、条理清晰，数据与现场评审记

录一致，问题描述具体，改进建议具有可操作性，不得隐瞒或夸大评审情况。

（二）报告审核与提交

1、内部审核：评审报告编制完成后，由评审组长进行内部审核，审核通过后由评审小组所有专家签字确认；

2、技术审定：评审助理将签字确认后的评审报告提交至工作委员会进行技术审定。工作委员会应在 10 个工作日内完成审定，重点核查评审流程的合规性、评分的准确性及结论的合理性；

3、报告修订与确认：若审定通过，评审工作组无需修改或根据审定意见进行微小修订（如统计错误等）。若审定未通过（如流程重大违规、评分依据不足），评审工作组需根据审定意见全面整改，并重新提交工作委员会进行二次审定。

4、报告出具与结果反馈：经工作委员会最终审定通过后，由评价机构出具正式《评审报告》。评审助理在收到正式报告后 5 个工作日内，通过书面或电子邮件方式将最终评价结果反馈给申报单位。

五、结果公示与申诉机制

（一）结果审定与公示

1、结果审定：根据评审报告及审定意见，最终确定评价结果（分为“通过项目”与“不通过项目”）；

2、公示安排：通过评价的项目（通过项目）将在官方双平台进行公示，

公示期为 7 个工作日；

3、公示内容：公示信息包括申报单位名称、项目名称、业态类型、评审结果等，接受社会公众监督；

4、异议处理：公示期间，任何单位或个人对公示结果有异议的，可向评价机构提交书面异议申请及相关佐证材料；在收到异议后 5 个工作日内完成核查，核查结果将反馈至异议提出方，异议成立的将重新审定评价结果。

（二）证书颁发

公示无异议或异议核查不成立的，会向通过评价的项目颁发相应证书：

- 1、颁发《物业项目服务质量评价证书》，有效期 2 年；
- 2、证书信息可通过 CQC 官网查询，确保证书的权威性与可追溯性。

（三）申诉机制

1、申诉资格：未通过评价的申报单位，或对评价结果有异议的通过单位，可在收到评价结果通知后 10 个工作日内提出申诉；

2、申诉材料：申诉单位需提交书面申诉申请书（明确申诉理由、诉求及相关证据）、授权委托书（如委托他人办理）等材料；

3、申诉受理：在收到申诉材料后 5 个工作日内完成审核，符合申诉条件的予以受理，不符合条件的书面告知申诉单位；

4、二次评审：受理申诉后，组建申诉复核小组（由未参与原评审的专家组成），在 15 个工作日内完成二次评审（必要时可开展补充现场核查）；

5、结果反馈：二次评审结论为最终评价结果，在复核完成后 5 个工

作日内将结果书面反馈至申诉单位，二次评审不收取额外费用。

六、后续管理

1、所有与评价过程相关的文件、记录、报告及电子资料，由评价机构统一归档保存，保存期限自评价结束之日起不少于 5 年。

2、证书有效期届满前 3 个月，通过评价的项目可申请复评，复评流程参照初次评价执行，复评通过的延续证书有效期；

3、申报单位在评价过程中存在弄虚作假、贿赂评审专家等违规行为的，一经查实，将取消评价资格及结果，列入评价服务失信名单，3 年内不得参与相关评价活动，并在行业内通报。

第三部分 项目评价标准体系要求

一、项目评审整体维度

为建立科学、系统、可操作地衡量物业服务项目质量，引导行业追求卓越，本评价构建了“一基三维，红线兜底，多业态适配”的综合性服务质量评价标准体系。该体系不仅关注基础服务的规范达标，更强调合同价值的兑现、客户体验的优化以及管理服务的创新引领。

（一）评价维度框架：1+3N 模型

本评价采用“1+3N”模型从基础能力、核心履约、客户感知、创新引领四个层面，系统解构服务质量评价项目应具备的综合素质，各维度既相互独立又有机联动，全面覆盖物业服务全链条价值。

1、“1”——基础核心评价（根基）

此维度是评价的基石，侧重于项目管理的系统性、规范性与成熟度。它主要借鉴并优化了行业通行的示范项目评价机制，重点考察管理体系、制度建设、风险防控、节能环保、质量管理、人员能力等基础管理要素的完备性与运行有效性，并针对物业服务各板块基础维度运用四类评价方法

（①文件资料审查；②现场现状核查；③人员访谈问询；④其他验证采集）

开展综合评价，旨在确保项目具备稳健、可持续运营的底层能力。

核心考察要素	评价范畴内容	评价方法
管理体系建设	评审项目是否建立了覆盖物业服务全业务领域的管理体系。重点考察其质量管理体系(如 ISO 9001 等)的建立与运行有效性，以及为保证服务过程受控而制定的各项管理制度、服务标准、操作规程的完备性与适用性。	①文件资料审查； ③人员访谈问询。

核心考察要素	评价范畴内容	评价方法
规范运作水平	评审项目的日常运营是否严格遵循既定的管理体系、法律法规、合同约定及行业标准。重点考察各项服务活动（如客户服务、设施维护、秩序维护、环境保洁等）的过程记录是否完整、可追溯，资源（人员、物料、工具）配置是否满足服务交付要求，以及档案管理的规范化水平。	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。
风险防控能力	评审项目是否具备主动识别、评估和应对各类潜在风险的能力。重点考察其安全责任体系的健全性，应急预案（消防、防汛、电梯困人、公共卫生事件等）的完整性、可操作性及演练的有效性，以及对各类安全隐患的排查、整改与闭环管理能力。	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。
可持续发展能力	评审项目是否具备长期稳定运营并持续改进的能力。重点考察其人力资源管理（培训体系、员工发展、绩效考核）、能源资源管理（节能降耗、绿色运营、垃圾分类），以及与客户及相关方建立长效沟通与反馈机制，推动服务质量持续提升的能力。	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。

2、“3N”——三维进阶评价（卓越表现）

N1：合同履行评价（价值锚点）：合同是物业服务关系的法律基础，也是衡量服务质量的核心标尺。合同履行评价紧扣物业服务契约本质，以“质价相符、诚信履约”为核心导向，重点评审物业服务企业是否严格、精准地履行了《物业服务合同》及各项附加承诺。

核心考察要素	评价范畴内容	评价方法
合同主体合规	评审物业服务合同的签订主体、签订程序及合同内容是否符合法律法规要求，包括合同备案情况、双方主体资格有效性、合同必备条款的完整性，确保合同本身的合法性与效力基础。	①文件资料审查。
服务标准兑现	评审实际提供的服务质量是否达到合同约定或地方标准要求，包括基础服务的频次与质量、服务响应时效、投诉处理完成率等是否与承诺	①文件资料审查； ②现场现状核查； ④其他验证采集。

核心考察要素	评价范畴内容	评价方法
	一致，衡量“说到做到”的兑现程度。	
资源投入匹配	评审为保障服务交付所投入的人力、物力等资源是否满足合同约定，包括实际在岗人员配置、特种岗位持证情况、关键岗位人员资质及稳定性，确保服务资源投入与合同承诺相匹配。	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。
经营行为规范	评审物业服务相关的经营行为是否符合合同约定及法规要求，包括收费行为的合规性、公共收益管理的透明度、维修资金使用的规范性，以及各项费用收支信息的公示情况。	①文件资料审查； ②现场现状核查。
外部供方管理	评审对分包服务商的选取、监督与考核是否合规有效，包括分包商的资质合规性、分包合同约定的明确性、日常监督考核机制的建立与执行，以及分包服务人员的管理情况。	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。
特殊约定履行	评审合同中约定的其他特殊条款或额外承诺是否得到有效执行，包括特色服务、增值服务、专项改造等是否纳入服务方案并落地实施，以及安全生产责任、紧急维修通道等特殊事项的落实情况。	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。

N2：服务呈现评价（感知窗口）：服务品质的最终评判者是客户。服务呈现评价立足于客户（业主、使用人）的现场直观感受，以“可感知、可体验”为核心导向，重点评估服务在实际场景中的呈现效果，确保优良的管理能转化为优异的客户体验。

核心考察要素	评价范畴内容	评价方法
环境感官体验	评审客户进入项目后的第一视觉感受与整体环境印象，包括主出入口形象、公共区域照明、整体环境整洁度、气味管理等，评价项目在视觉、嗅觉等感官维度呈现的服务品质。	②现场现状核查。
人员职业形象	评审一线服务人员的仪容仪表、行为规范与服务态度，包括着装统一性、工牌佩戴、站姿坐姿、指引手势、主动问好与微笑服务等，评价服务人员的职业素养与精神风貌。	②现场现状核查。

核心考察要素	评价范畴内容	评价方法
设施运行品质	评审共用设施设备的运行状态、完好度与维护及时性，包括电梯、门禁、照明等高频使用设施的正常运行情况，设施表面的清洁度、标识完整性，以及设施锈蚀、破损、脱落的维修响应速度	②现场现状核查。
秩序维护成效	评审门岗值守、巡逻防控、车辆管理等秩序维护工作的现场呈现效果，包括门岗值守规范性、外来人员车辆管控、巡逻频次与精神面貌、车辆停放秩序及消防通道畅通情况	②现场现状核查。
环境清洁水平	评审公共区域的清洁卫生质量与垃圾管理效果，包括楼道、大堂、电梯厅等区域的地面清洁度，垃圾投放点的整洁度与异味控制，公共卫生间（如有）的卫生状况与设施完好度。	②现场现状核查。
绿化养护效果	评审园林绿化的生长状态、修剪造型与景观效果，包括草坪、绿篱的修剪整齐度，乔灌木的长势与病虫害防治，绿化带的杂物清理与黄土裸露治理，评价绿化养护的专业性与景观呈现。	②现场现状核查。
客户真实反馈	通过随机访谈、问卷调查等方式收集客户对服务质量的真实评价，包括客户对整体服务、客服响应、维修时效、秩序环境等方面的满意度，识别重大负面评价或集中投诉事项，验证服务呈现的实际效果。	③人员访谈问询； ④其他验证采集。

N3：服务特色评价（创新举措）：服务质量评审项目的核心标志在于“超越标准、引领行业”。服务特色评价旨在发掘和鼓励项目在标准化服务之外主动开展的创新实践与特色做法，突出“人无我有、人有我优”的差异化竞争力，体现项目的引领性与创新价值。

核心考察要素	评价范畴内容	评价方法
管理机制创新	评审项目在服务模式、组织架构、运行机制、激励约束等方面的创新实践，包括是否形成具有自身特色的服务模式（如管家制、网格化、共治模式等），以及在管理机制上的突破性做法与实施成效。	①文件资料审查； ③人员访访问询； ④其他验证采集。

核心考察要素	评价范畴内容	评价方法
技术创新应用	评审数字化、智能化等技术手段在物业服务中的创新应用，包括线上服务平台的功能完备性与使用率，物联网、AI等技术的应用深度，以及机器人、智能巡检等前沿技术的落地场景与实效	①文件资料审查； ③人员访谈问询； ④其他验证采集。
文化营造创新	评审社区文化建设、社群运营、空间活化等方面的创新举措，包括文化活动品牌化建设、线上社群活跃度与业主参与度、公共空间的多功能利用等方面的特色做法与成果	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。
绿色运营创新	评审节能降耗、环保减排、绿色物业等方面的创新实践，包括设备节能改造、可再生能源利用、智慧能源管理等技术的应用成效，以及获得的相关认证与荣誉	①文件资料审查； ③人员访谈问询； ④其他验证采集。
特色服务创新	评审在基础服务之外推出的增值服务、便民服务、专属服务等特色项目，包括服务的独特性、实用性及客户使用率，以及对不同客群（长者、儿童、企业客户等）定制化服务的落地效果	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。
应急保障创新	评审在应急管理体系建设方面的创新做法与突出成效，包括应急预案的创新性、应急资源的组织模式创新、应急响应时效的优化成果，以及在突发事件处置中的实际表现	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询。
其他特色创新	评审上述类别未能涵盖的其他个性化、差异化创新实践，包括行业首创做法、区域特色创新、跨界融合应用等具有独特性和示范价值的创新成果	①文件资料审查； ②现场现状核查； ③人员访谈问询； ④其他验证采集。

（二）安全与合规底线：红线标准（一票否决）

为坚守安全底线与合规经营生命线，本体系设立“红线标准”，明确不可触碰的刚性要求。若项目在申报前1年内或评价过程中存在以下任一情况，实行“一票否决”，当期评价结果直接判定为不通过：

1、消防安全红线

存在重大火灾隐患（经消防救援部门或相关主管部门认定），被责令

限期整改但未按期完成；

发生负有直接管理责任的一般及以上火灾事故（依据《生产安全事故报告和调查处理条例》界定）；

消防设施、器材未按规定配置、维护，或处于失效状态，无法正常发挥防火、灭火功能。

2、设施安全红线

电梯、锅炉、高压配电、压力容器等特种设备未依法定期检验合格，或存在重大安全隐患未整改；

建筑物及附属设施（如外墙、阳台、公共走廊护栏等）存在严重结构安全隐患，危及人身财产安全且未采取有效防控措施；

安全防范设施（如监控、门禁、周界报警系统等）缺失或失效，导致重大安全风险。

3、舆情与稳定红线

因物业管理服务直接责任引发重大负面舆论事件（如被国家级媒体曝光、全网传播造成恶劣社会影响），且未及时有效处置；

因物业服务问题引发 50 人以上（含）集体上访、聚集闹事等严重影响社会稳定的群体性事件。

4、合规经营红线

项目或申报单位存在严重违法违规行为（如偷税漏税、恶意拖欠员工工资、违法建设等），并已受到相关政府主管部门（住建、市场监管、人社等）的正式行政处罚（以行政处罚决定书为准）；

存在恶意侵占业主公共收益、挪用专项维修资金等严重侵害业主合法权益的行为，经查证属实。

5、其他红线

评价工作组认定的其他严重违背公序良俗、职业道德，或对社会公共利益、业主合法权益造成重大负面影响的行为或其他红线行为（如弄虚作假申报、贿赂评审人员等）。

二、评价维度权重标准

（一）权重分配说明

各维度权重设置既保障基础管理的核心地位，又突出合同履约的价值导向、客户感知的重要性及创新引领的标杆属性，具体权重如下：

评价维度	权重	核心导向	考察重点
基础服务评价	50%	保障管理规范与可持续运营能力	管理体系、规范运作、风险控制、可持续发展能力等
合同履行评价	20%	坚守契约精神与服务价值底线	合同合规、标准兑现、资源匹配、经营规范、供方管理、特殊约定等
服务呈现评价	20%	聚焦客户体验与现场服务呈现	环境体验、人员形象、设施品质、秩序维护、环境清洁、客户反馈等
服务特色评价	10%	鼓励创新突破与行业引领	管理创新、技术创新、文化创新、绿色创新、服务创新、应急创新等
红线标准	一票否决	坚守安全合规与社会责任底线	安全责任事故、重大违规舆情、恶性服务事件等

（二）合格判定标准

1、前提条件：项目必须完全满足“红线标准”所有要求，无任何一票

否决事项；若触发任一红线，直接判定为“评价不通过”，不进入后续评分环节。

2、评分规则：各维度均采用权重占比评分机制，根据具体指标的完成情况对应评分，最终得分按权重加权计算。

3、评分标准：加权总分 ≥ 90 分（含），且各维度单项得分均不低于该维度满分的80%，申报“物业项目服务质量评价”的项目方为优秀，可获得评价证书。

4、其他标准：

加权总分80分（含）-90分（不含）：评定为“物业服务质量达标项目”（不授予评价证书）

加权总分 < 80 分（含）：评价不通过，需下一年度重新申报。

（三）多业态适配说明

本标准体系为通用框架，适用于住宅、商写、医院、学校、产业园、场馆、轨交等各类物业业态。

鉴于不同业态在服务场景、客户需求、运营重点及风险特征等方面存在显著差异，本评价针对各业态特性制定专项评审细则，在通用标准基础上，对考察内容、指标权重进行差异化调整。

各业态专项细则与本通用框架具有同等效力，评价时应结合通用标准与对应业态的专项细则共同执行。具体细则内容详见各业态专项评审标准表。

三、评价标准

(一) 基础核心评价标准

1、住宅类评审细则

序号	评审类别	评审内容	评审细则	权重 (分值)
1	一、基础管理服务	物业项目资料	1. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料； 2. 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料； 3. 供水、供电、供气、供热、通信、消防、网络、有线电视等准许使用文件（如适用）； 4. 物业质量保修文件和物业使用说明文件； 5. 物业管理区域划分相关文件（如适用）； 6. 房屋面积测绘报告、房屋产权清册（如适用）； 7. 业主档案信息资料； 8. 物业服务所需要的其他资料；	22

2		承接查验手续	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业承接查验方案； 2. 共用部位、共用设施设备查验记录； 3. 共用部位、共用设施设备交接记录； 4. 物业承接查验协议（如适用）； 5. 物业承接查验其他相关记录文件； 	
3		管理规约和业主大会议事规则	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项作出约定； 2. 业主大会议事规则应当对业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定； 3. 管理规约和业主大会议事规则的内容符合法律法规的规定； 4. 管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过（如适用）； 	
4		住宅专项维修资金	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业项目按照国家或地方政策实施住宅专项维修资金管理； 2. 维修资金使用情况向业主公布，无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为； 3. 涉及维修资金使用，制定相关方案并经业主依法表决通过； 4. 物业服务企业组织实施维修资金使用方案的，建立维修资金使用台账，有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录； 	



5		物业服务合同	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业服务合同应当对物业服务事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定； 2. 物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主合法权益的内容； 3. 物业服务合同符合法律法规的规定，选聘物业服务企业的事项经业主大会表决通过； 	
6		专项服务外包管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立并实施供应商管理制度，选择合格的专项服务供应商提供专项服务； 2. 供应商应当具备法律法规规定的资质条件； 3. 专项服务外包合同应当对服务内容和标准作出具体约定，明确双方的权利和义务； 4. 物业服务企业应当对外包的专项服务进行日常监督，定期对供应商进行考核和评价； 	
7		突发事件应急机制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定消防、电梯、给排水、供配电、供暖等共用设施设备事故应急预案； 2. 制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案； 3. 应急预案定期演练，并做好相应记录； 	
8		员工培训和企业形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立企业员工培训方案，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划； 2. 专业技术岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括但不限于消防监控人员、电梯管理人员、安全管理人员、高低压电工、电焊工等）； 3. 不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志； 4. 服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，服务用语规范，解答问题及时准确； 5. 物业服务企业标识标牌体系完善； 6. 业主手册、服务指南等客户服务资料简明实用； 	



9		质量管理体系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定明确的质量方针和质量目标，质量目标应量化、可考核，并分解到各部门、各岗位，定期进行统计分析； 2. 建立系统化的质量管理文件体系，包括质量手册、程序文件、作业指导书、记录表格等，文件完整、规范、有效，符合要求； 3. 对物业服务各过程（客服、工程、秩序、环境等）进行识别和策划，制定操作规程、服务标准和验收标准，关键过程设置监控点并有检查和记录； 4. 建立日常、周、月、季、年度质量检查制度，检查内容包括服务态度、服务流程、服务效果、设施设备运行等，检查结果与绩效考核挂钩，建立多维度检查机制； 5. 建立不合格服务识别、报告、处置制度，对不合格服务及时纠正并分析原因，制定纠正措施并跟踪验证，建立预防措施机制； 6. 运用 PDCA 循环等管理理念进行质量持续改进，运用统计技术分析服务质量数据，引入先进管理工具优化服务流程； 7. 建立质量记录清单，明确记录种类、保存期限、保管责任人，记录填写规范、真实、完整、及时，便于检索查阅； 8. 每年至少开展一次内部管理评审，包括但不限于质量目标达成情况、客户满意度、审核结果等，输出改进措施并跟踪落实，建立持续改进机制； 9. 每年至少开展一次内部质量审核，发现问题及时整改并验证，内审结果作为质量管理体系评审依据； 	
---	--	--------	---	--



10		管理服务制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力资源管理制度； 2. 财务管理制度； 3. 合同管理制度； 4. 房屋共用部位维修养护管理制度； 5. 共用设施设备维修养护管理制度； 6. 公共秩序维护管理制度； 7. 环境清洁管理制度； 8. 园林绿化管理制度； 9. 收费管理制度； 10. 客户服务管理制度； 11. 其他管理制度； 	
11		档案管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 档案资料完整齐全、分类规范、查阅方便； 2. 房屋共用部位、共用设施设备运行、维修、养护档案和业主信息档案实现动态管理； 3. 档案使用登记手续完备； 4. 档案存放环境符合规定条件； 5. 档案管理遵守有关保密规定，无泄露业主信息资料现象； 6. 鼓励并倡导以电子化信息管理方式开展档案管理工作； 	

12	二、房屋共用部位管理	标识系统管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主出入口的小区平面示意图规范清晰; 2. 管理区域内交通标志、引导指示牌、紧急疏散标识规范清晰; 3. 小区组团、栋、单元(门)、户门以及配套公建标识规范清晰; 	12
13		共用部位使用管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定并落实共用部位巡查制度; 2. 制定并落实共用部位维修养护计划,记录完整准确; 3. 共用部位使用符合规划设计要求,发现擅自改变用途或违章搭建的,应当及时劝阻、制止,并向有关部门报告; 4. 共用部位出现安全隐患不能及时排除的,应设置警示标识及防护措施; 	
14		房屋外观状况	<ol style="list-style-type: none"> 1. 房屋外观完好、整洁,无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象; 2. 外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施,记录完整; 	
15		室外设施管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳篷安装符合建筑设计要求和管理规约的约定,手续齐全,样式、规格、色调统一; 2. 空调室外机安装位置统一,冷凝水集中收集,户外防盗网、晾晒架等安装牢固,管线整齐,美观大方; 3. 定期巡检室外设施,发现安全隐患,及时告知或劝阻业主及相关当事人,并采取相应防范措施; 	



16	装饰装修管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对业主申报的装饰装修方案进行登记，办理装修施工手续； 2. 签订装饰装修管理服务协议； 3. 书面告知业主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，做好装修现场的消防及安全防范措施； 4. 装修人员出入和装修施工时间有效控制； 5. 装修材料定点放置，装修垃圾定点堆放、定时清运； 6. 对运输装饰装修材料（垃圾）的电梯进行必要的防护，保证安全使用、方便装修运输； 7. 定期巡视检查装修现场，及时劝阻和制止装修违规行为，制止无效的，书面报告业主委员会及有关部门； 8. 检查装饰装修工程竣工现场，纠正违规装修行为并做好书面记录，制作并保存住户装饰装修档案； 	
17	日常巡视检查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期巡查屋面、地漏、单元门、楼梯、通道、楼道、窗等共用部位，发现损坏，及时维修保养并做好记录； 2. 门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面无渗漏和积水，地漏无堵塞，屋面进出有监管措施； 3. 定期巡查房屋使用状况，发现梁、板、柱等承重结构有变形、开裂等现象时，应及时建议业主申请房屋安全鉴定，并采取必要的警示和防护措施； 	

18	三、共用 设施设 备运行、 维修和 养护	共用设施设 备管理和运 行状况	<ol style="list-style-type: none"> 1. 共用设施设备专业管理人员配置符合行业规范，岗位责任明确； 2. 建立共用设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标志齐全、规范； 3. 共用设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全； 4. 制定并实施年、季、月度共用设施设备维护、保养计划； 5. 制定并实施共用设施设备运行、巡检、维修、保养和突发情况处置制度； 6. 制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放、使用和管理制度； 7. 操作人员熟练掌握、严格执行共用设施设备操作规程及保养规范； 	20
19		室外共用管 线和道路	<ol style="list-style-type: none"> 1. 室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无悬空或架空管线安全隐患； 2. 排水排污管道通畅； 3. 雨水井、污水井、化粪池、隔油池等定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象； 4. 道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损，井盖标志清晰； 	
20		设备机房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置； 2. 设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确； 3. 设备机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀，消防器材、防鼠板、防鼠网材质及规格，防鼠防虫药物投放等符合规范要求； 4. 设备运行噪声符合规范要求，设备机房温、湿度符合设备运行环境要求； 5. 设备机房内的相关作业工具有管理制度，专人管理，定期检测检验； 	

21		供电系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整； 2. 受托管理高压供电设备的，变配电室安全警示牌配置齐全，检修检验和安全防护用具配置齐全，检验合格； 3. 发电机、变压器等供配电设备设施应定期全面检修和清洁，变配电室、发电机房、楼层配电间应定期巡查及维护； 4. 应急电源定期巡查、检测和试运行，能够随时启用； 5. 公共照明设备完好，运行正常； 6. 停送电严格执行操作制度； 	
22		弱电系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求； 2. 制定并实施系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划，记录完整； 3. 摄像监控图像清晰，按规定时间保存信息备查； 4. 系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测； 5. 监控中心管理实行 24 小时专人值班制度或采用科学技术手段实现智能管理； 	

23		电梯系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯准用证、年检合格证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置； 2. 电梯维修保养合同规范，维保单位的资质符合规定； 3. 电梯机房通风、照明情况良好，平层标志线清晰，专业工具齐全； 4. 电梯专用钥匙由专人保管； 5. 电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画； 6. 电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整； 7. 电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，维修人员接到报修后按规定时间内到达现场； 	
24		给排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 二次供水按规定定期进行检测，符合生活饮用水卫生标准，检测人员具备健康体检合格证； 2. 给排水及中水系统设备完好、运行正常，检查保养制度完善； 3. 水池、水箱加盖上锁，周边密闭，无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整； 4. 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染； 5. 排水系统畅通无堵塞，雨污水设备运行正常、无淤泥沉淀； 	
25		避雷系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配置避雷设施位置平面图； 2. 避雷设施定期检查、维护，记录完整； 3. 每年雷雨季节来临前按照规范要求开展避雷设施检查，保证接地电阻满足规范要求； 	

26		消防系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢按楼层设置在明显位置； 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. 消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、消防电话、风机房、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养； 4. 消防加压和稳压设备运行正常，管网压力满足消防灭火的要求，管道和阀门无跑、冒、滴、漏，测试、维修、保养记录完整； 5. 安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目； 6. 消防通道、安全出口畅通，无杂物堆放，无违章占用； 7. 消防设施专项维修保养委托专业单位实施的，应符合国家规范要求并具有相应资质； 	
27	四、公共秩序维护	秩序维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实行封闭式管理的小区，按照管理规约的约定，对外来人员、车辆和物品进出实行管理； 2. 秩序维护人员配置合理，岗位职责明确； 3. 监控岗发现闭路监控、门禁异常以及各类报警时，及时通知巡逻岗处理； 4. 巡逻岗明确巡逻内容和重点，巡逻区域覆盖物防、技防以及固定岗无法控制的盲点； 5. 监控设施和门禁系统运行良好，监控记录保存符合规定要求； 6. 安全监控室及主出入口实行 24 小时值班； 7. 安全标志设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施； 8. 安装有居家报警系统的小区，每年定期检测并指导客户使用，定期开展居家安全防范宣传； 9. 开展大型社区活动时，加大秩序维护人员的投入，配合社区做好安全防范预案； 	12

28		交通秩序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公示停车场针对管理规定、停车收费标准和紧急联系电话等进行对客公示； 2. 停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰； 3. 根据项目情况设置导向、限速、减速、禁停等交通标识和广角镜、减速路拱等设施； 4. 固定停放车辆采取签订停车管理服务协议等方式，明确相关权利义务； 5. 车辆进出登记及时，记录完整； 6. 车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时； 7. 机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象； 8. 停车场、车库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导； 	
29		消防安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定消防安全制度，消防安全操作规程； 2. 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人； 3. 消防中控室实行 24 小时专人值班制度，值班记录完整； 4. 定期开展消防安全巡视检查，发现火灾隐患，及时整改并告知相关责任人； 5. 定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训； 6. 定期举行消防演练，并积极动员业主参与； 7. 严禁电动自行车违规停放和私接乱拉电线充电； 	

30	五、环境 管理服务	清洁服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁人员配置合理，责任区域明确。清洁工作外包的，应配置专职监管人员，定期巡检评价清洁效果； 2. 制定并严格执行清洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准； 3. 根据地方规定要求引导业主分类投放垃圾，垃圾实行分类管理、日产日清； 4. 清洁设施设备配置合理，工具台账完善； 5. 定期对清洁设施设备进行卫生消毒； 6. 定期对儿童娱乐设施、健身设施等进行卫生消毒； 7. 管理区域内道路、绿地、停车场/库、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物； 8. 房屋共用部位及共用设施设备保持清洁； 9. 及时清理公共场地、道路的积水、积雪； 10. 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录； 11. 制定并实施消杀药品存放、保管和领用制度； 12. 定期巡查清理化粪池、雨水井、污水井等管网，并做好相应记录； 13. 制定并实施在公共区域引导和规范宠物活动的公众制度； 14. 清洁过程中存在安全隐患的，现场应设置明显提示标识，采取有效防护措施； 	18
----	--------------	------	--	----

31	绿化养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化养护人员配置合理，责任区域明确； 2. 制定并落实绿化养护计划； 3. 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台账完善； 4. 醒目处设置爱护绿化提示标志，对重点树木品种实行标牌管理； 5. 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝、防旱和防冻工作； 6. 绿化作业安全防护措施得当，作业人员佩戴防护用品，现场作业标识清晰； 7. 防虫害农药等危险化学物品应当制定并实施存放、保管和领用制度； 8. 绿化消杀作业前，提前将消杀计划进行公示，公示内容应当包括消杀时间、目标、范围、注意事项等； 9. 绿化作业工完场洁，绿化垃圾清理和消纳及时； 10. 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象； 11. 绿地无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品； 	
32	六、客户服务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、资质证书服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片、服务电话； 2. 有专人负责接待客户来访，24 小时受理客户报修和投诉； 3. 客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析； 4. 有客户回访制度和记录，投诉处理完成率 100%，并按月进行统计分析； 	10

33		收费服务与经营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业服务、有偿服务收费明码标价，并公示收费标准； 2. 实行物业服务费酬金制的，按照合同要求公布物业服务资金的收支情况； 3. 利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收支情况； 	
34		社区文化建设	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社区文化建设有计划，有方案，有记录； 2. 采用书面资料、宣传栏、网络等方式进行宣传，培养住户的公共道德意识和良好生活习惯； 3. 组织开展社区文体娱乐活动，营造和谐的社区氛围； 4. 组织和参与社区志愿活动，开展社区精神文明建设； 	
35		沟通协调机制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为，及时进行制止，并向有关行政部门报告； 2. 主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络，共同协调解决物业管理中遇到的问题； 3. 已成立业主委员会的，积极协助业主委员会相关工作，建立与业主委员会定期沟通报告的工作制度，积极听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督； 	

36		业主满意调查服务持续改进	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年至少开展一次业主满意率调查，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评； 2. 满意率调查和满意度测评的内容应当涵盖物业服务合同的约定，并参照本导则的内容； 3. 调查覆盖率、业主满意率以及业主满意指数应当符合物业服务合同的约定和当地主管部门的规定； 4. 调查和测评结果有书面报告并向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示； 	
37	七、业态专项细则	保障性住房/回迁房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，保障性住房/回迁房业态重点评审以下差异化内容： 2. 租户信息动态管理、住房保障资格核查配合机制； 3. 公共设施故障维修的响应保障与维修资金应急使用通道； 4. 非机动车集中停放与充电安全管理； 5. 违规出租转租的巡查与上报机制； 6. 社区、物业、住户多方联席会议制度与信息公开； 7. 住户投诉处理与矛盾调解机制建设。 	6

38		老旧住宅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，老旧住宅业态重点评审以下差异化内容： 2. 业主急难愁盼问题清单管理与年度微更新计划； 3. 应急维修资金池或快速响应机制； 4. 适老化服务设施配置与独居、高龄老人关爱服务； 5. 居家养老服务资源的引入与便民信息指引； 6. 停车管理与消防通道畅通保障； 7. 电动车“飞线充电”巡查劝阻与集中充电点设置； 8. 违章建筑动态巡查与报告机制； 9. 楼道堆物清理与垃圾投放点管理。 	
39		普通商品房住宅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，普通商品房住宅业态重点评审以下差异化内容： 2. 客户报修与投诉响应时效保障； 3. 客户信息处理与统计分析机制； 4. 共用设施设备台账管理与维护保养计划执行； 5. 监控设施运行与记录保存； 6. 垃圾分类管理与日产日清； 7. 绿化养护计划落实与植物生长状态； 8. 装饰装修过程管理与违规行为劝阻； 9. 业主满意度调查与持续改进机制。 	

40		高档/别墅类住宅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，高档/别墅类住宅业态重点评审以下差异化内容： 2. 客户个性化与定制化服务能力； 3. 隐私保护与安防巡逻的隐形化设计； 4. 主出入口人车分流与智能识别系统； 5. 专属管家配备与响应时效； 6. 金钥匙等增值服务体系（如快递入户、室内保洁预约等）； 7. 泳池、会所等高端设施运维管理； 8. 园林绿化专属园艺养护与景观呈现； 9. 户内维修预约制与管家全程跟进服务； 10. 高端圈层文化活动举办； 11. 第三方满意度测评机制建设。 	
总分			100	

评审说明：（1）评审标准：按照本细则标准表逐项评审，不涉及的评审类目，权重释放，最终得分按实际评审项得分率转化为百分制；基础评审占比 50%，按实际得分权重得分计入评审总分。

（2）评分规则：每项评审细则按“一项不符合扣 X 分，扣完为止”的原则计分；同一评审类目内多项不符合的，累计扣分不超过该评审类目权重分值。

2、非住类评审细则

序号	评审类别	评审内容	评审细则	权重 (分值)
1	一、基础管理服务	物业项目资料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料（如适用）； 2. 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料（如适用）； 3. 供水、供电、供气、供热、通信、消防、网络、有线电视等准许使用文件（如适用）； 4. 物业质量保修文件和物业使用说明文件（如适用）； 5. 物业管理区域划分相关文件（如适用）； 6. 房屋面积测绘报告（房屋产权清册）（如适用）； 7. 客户档案信息资料； 8. 物业服务所需要的其他资料； 	20
2		承接查验手续	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业承接查验方案； 2. 共用部位、共用设施设备查验记录； 3. 共用部位、共用设施设备交接记录； 4. 物业承接查验协议（如适用）； 	



			5. 物业承接查验其他相关记录文件；	
3	管理规约 (公众管理) 制度		1. 物业为多业主所有的，制定管理规约和业主大会议事规则； 2. 物业为单一业主所有的，按照业主方要求制定相关管理制度；	
4	物业服务合同		1. 物业为多业主所有的，未成立业主大会的，签订前期物业服务合同，成立业主大会的，签订物业服务合同；物业为单一业主所有的，签订物业服务合同； 2. 通过招投标方式中标提供服务的，按照招标要求签订物业服务合同； 3. 物业服务合同符合法律法规的规定，无侵害业主及使用人合法权益的内容；	
5	物业维修、更新和改造费用保障		1. 物业为多业主所有的，应当建立专项维修资金（费用）制度，按照约定要求开展维修资金的相关管理工作； 2. 物业为单一业主所有的，由业主应当保障物业保修期满后的维修、更新和改造的资金来源；	
6	专项服务外包管理		1. 建立并实施供应商管理制度，选择合格的专项服务供应商提供专项服务； 2. 供应商应当具备法律法规规定的资质条件； 3. 专项服务外包合同应当对服务内容和标准作出具体约定，明确双方的权利和义务； 4. 物业服务企业应当对外包的专项服务进行日常监督，定期对供应商进行考核和评价；	
7	突发事件应急机制		1. 制定消防、电梯、给排水、供配电、供暖等共用设施设备事故应急预案； 2. 制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方面突发事件的配合性应急预案； 3. 应急预案定期演练，并做好相应记录；	

8		员工培训和 企业形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立企业员工培训方案，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划； 2. 专业技术岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括但不限于消防监控人员、电梯管理人员、安全管理人员、高低压电工、电焊工等）； 3. 不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志； 4. 服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，服务用语规范，解答问题及时准确； 5. 物业服务企业标识标牌体系完善； 6. 服务手册、服务指南等客户服务资料简明实用； 	
9		质量管理体系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定明确的质量方针和质量目标，质量目标应量化、可考核，并分解到各部门、各岗位，定期进行统计分析； 2. 建立系统化的质量管理文件体系，包括质量手册、程序文件、作业指导书、记录表格等，文件完整、规范、有效，符合要求； 3. 对物业服务各过程（客服、工程、秩序、环境等）进行识别和策划，制定操作规程、服务标准和验收标准，关键过程设置监控点并有检查和记录； 4. 建立日常、周、月、季、年度质量检查制度，检查内容包括服务态度、服务流程、服务效果、设施设备运行等，检查结果与绩效考核挂钩，建立多维度检查机制； 5. 建立不合格服务识别、报告、处置制度，对不合格服务及时纠正并分析原因，制定纠正措施并跟踪验证，建立预防措施机制； 6. 运用 PDCA 循环等管理理念进行质量持续改进，运用统计技术分析服务质量数据，引入先 	

		<p>进管理工具优化服务流程；</p> <p>7. 建立质量记录清单，明确记录种类、保存期限、保管责任人，记录填写规范、真实、完整、及时，便于检索查阅；</p> <p>8. 每年至少开展一次内部管理评审，包括但不限于质量目标达成情况、客户满意度、审核结果等，有针对性提出改进措施并跟踪落实，建立持续改进机制；</p> <p>9. 每年至少开展一次内部质量审核，内审员具备相应资质，发现问题及时整改并验证，内审结果作为管理评审输入；</p>	
10	管理服务制度	<p>1. 人力资源管理制度；</p> <p>2. 财务管理制度；</p> <p>3. 合同管理制度；</p> <p>4. 房屋共用部位维修养护管理制度；</p> <p>5. 共用设施设备维修养护管理制度；</p> <p>6. 公共秩序维护管理制度；</p> <p>7. 环境清洁管理制度；</p> <p>8. 园林绿化管理制度；</p> <p>9. 收费管理制度；</p> <p>10. 客户服务管理制度；</p> <p>11. 其他管理制度；</p>	

11		档案管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 档案资料完整齐全、分类规范、查阅方便； 2. 房屋共用部位、共用设施设备运行、维修、养护档案和业主信息档案实现动态管理； 3. 档案使用登记手续完备； 4. 档案存放环境符合规定条件； 5. 档案管理遵守有关保密规定，无泄露客户信息资料现象； 6. 鼓励并倡导以电子化信息管理方式开展档案管理工作； 	
12		标识系统管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业区域内交通标志、引导指示牌、紧急疏散标识和平面示意图规范清晰； 2. 组团、栋号、楼层、房号以及配套设施标识规范清晰； 3. 按照业主方要求，在物业区域明显位置设置入驻单位（职能部门）名录牌； 	
13	二、物业共用部位管理	共用部位使用管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照合同要求制定并落实共用部位巡查制度； 2. 制定并落实共用部位维修养护计划，记录完整准确； 3. 共用部位使用符合规划设计要求，发现擅自改变用途或违章搭建的，应当及时劝阻、制止，并向业主方或有关部门报告； 4. 共用部位出现安全隐患不能及时排除，应设置警示标识及防护措施； 	10
14		房屋外观状况	<ol style="list-style-type: none"> 1. 房屋外观完好、整洁，无渗水现象； 2. 房屋外部无破损、脱落、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂； 3. 定期巡检外墙，及时消除安全隐患，建材贴面无脱落，涂料墙面无污染，玻璃幕墙无破坏； 4. 外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施，记录完整； 	

15		室外设施管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按业主方要求制定并实施室外附加设施统一、规范的安装标准和管理制度； 2. 空调室外机安装位置统一，管线整齐，冷凝水集中排放； 3. 定期巡视检查室外设施，发现安全隐患，及时告知或劝阻业主及相关当事人，并采取相应防范措施； 	
16		装饰装修管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对申报的装饰装修方案进行登记，特殊场所装饰装修方案，须经消防部门核准； 2. 签订装饰装修管理服务协议，办理装修施工手续； 3. 书面告知业主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，做好装修现场的消防及安全防范措施； 4. 装修人员出入和装修施工时间有效控制； 5. 装修材料定点放置，装修垃圾定点堆放、定时清运； 6. 对运输装饰装修材料（垃圾）的电梯进行必要的防护，保证安全使用、方便装修运输； 7. 定期巡视检查装修现场，及时劝阻和制止装修违规行为，制止无效的，书面报告业主方或有关部门； 8. 检查装饰装修工程竣工现场，纠正违规装修行为并做好书面记录，制作并保存客户装饰装修档案； 	
17		日常巡视检查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期巡查天台、楼梯、通道、窗等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录； 2. 门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面无渗漏和积水，地漏无堵塞，屋面进出有监管措施； 	

			<p>3. 定期巡查房屋使用状况，发现梁、板、柱等承重结构有变形、开裂等现象时，应及时建议业主方申请房屋安全鉴定，并采取必要的警示和防护措施；</p>	
18		共用设施设备管理和运行状况	<p>1. 共用设施设备专业管理人员配置符合行业技术规范，岗位职责明确；</p> <p>2. 建立共用设施设备总账、台账、设备卡，设施设备标志齐全、规范；</p> <p>3. 共用设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；</p> <p>4. 制定并实施年、季、月度共用设施设备维护、保养计划；</p> <p>5. 制定并实施共用设施设备运行、巡检、维修、保养和突发情况处置制度；</p> <p>6. 操作人员熟练掌握、严格执行共用设施设备操作规程及保养规范；</p>	
19	三、共用设施设备运行、维护和养护	室外共用管线和道路	<p>1. 室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无悬空或架空管线安全隐患；</p> <p>2. 排水排污管道通畅；</p> <p>3. 雨水井、污水井、化粪池、隔油池等定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象；</p> <p>4. 道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损，井盖标志清晰；</p>	32
20		设备机房	<p>1. 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、设备平面定置图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置；</p> <p>2. 值班及非工作人员进出管理制度完善、记录完整；</p> <p>3. 设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确；</p> <p>4. 设备机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀，消防器材、防鼠板、防鼠网材质及规格，防鼠防虫药物投放等符合规范要求；</p>	

		<ol style="list-style-type: none"> 5. 设备运行噪声符合规范要求，设备机房温、湿度符合设备运行环境要求； 6. 设备机房内的相关作业工具有管理制度，专人管理，定期检测检验； 	
21	库房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立并实施维修工具、备品、备件采购、存放、出入库和报废管理制度； 2. 对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，并定期检查； 	
22	供电系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整； 2. 受托管理高压供电设备的，变配电室安全警示牌配置齐全；检修检验和安全防护用具配置齐全，检验合格； 3. 发电机、变压器等供配电设备设施应定期全面检修和清洁，变配电室、发电机房、楼层配电间应定期巡查及维护； 4. 应急电源定期巡查、检测和试运行，能够随时启用； 5. 公共照明设备完好，运行正常； 6. 停送电严格执行操作制度； 	
23	弱电系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求； 2. 制定并实施系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划，记录完整； 3. 系统不间断电源运行正常，蓄电池定期检测； 4. 楼宇智能化（消防、安防等）中央控制室实行 24 小时专人值班或科学技术手段实现智能管理；图像、数据、记录清晰完整，并按规定保存备查； 	

		5. 值班人员熟练掌握中控系统工作原理和操作规程，对于系统显示的设备故障和突发事件，能够及时报告报警并做好记录；	
24	电梯系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯准用证、年检合格证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置； 2. 电梯维修保养合同规范，维保单位的资质符合规定； 3. 电梯机房通风、照明情况良好，平层标志线清晰，专业工具齐全； 4. 电梯专用钥匙由专人保管； 5. 电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画； 6. 电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整； 7. 电梯按合同约定时间运行，出现故障或险情，维修人员接到报修后按规定时间内到达现场； 	
25	给排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 二次供水按规定定期进行检测，符合生活饮用水卫生标准，检测人员具备健康体检合格证； 2. 供水及中水系统设备完好、运行正常，检查保养制度完善； 3. 排水系统通畅无堵塞，雨污水设备运行正常，无淤泥沉淀，汛期道路、地下室、设备室及地下车库无积水和浸泡现象； 4. 水池、水箱加盖上锁，周边密闭，无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整； 5. 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染； 6. 临时停水事先通知客户，并实施应急供水方案 	
26	避雷系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配置避雷设施位置平面图； 2. 避雷设施定期检查、维护，记录完整； 	

		<p>3. 每年雷雨季节来临前按照规范要求开展避雷设施检查，保证接地电阻满足规范要求；</p>	
27	消防系统	<p>1. 消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢按楼层设置在明显位置；</p> <p>2. 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；</p> <p>3. 消防自动喷淋灭火系统、气体灭火系统能够正常启用；</p> <p>4. 消防正压送风、防排烟系统能够正常启用；</p> <p>5. 消火栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、消防电话、风机房、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施设备完好，并定期组织检验、保养；</p> <p>6. 消防加压和稳压设备运行正常，管网压力满足消防灭火的要求，管道和阀门无跑、冒、滴、漏，测试、维修、保养记录完整；</p> <p>7. 安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目；</p> <p>8. 消防通道、安全出口畅通，无杂物堆放，无违章占用；</p> <p>9. 消防设施专项维修保养委托专业单位实施的，应符合国家规范要求并具有相应资质；</p>	
28	空调系统	<p>1. 空调系统运行正常，水质符合标准；</p> <p>2. 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求；</p> <p>3. 空调管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象；</p> <p>4. 空调系统日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求；</p> <p>5. 新风、送排风系统运行正常，消毒管道和过滤装置定期清洗，符合规范要求；</p> <p>6. 空调系统出现故障，维护人员接到报修后及时到达现场检修；</p>	

29		锅炉系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 锅炉系统定期维保、运行正常，燃烧器、点火电极、稳燃板、油管路过滤器滤网保持清洁、无垢； 2. 锅炉软化水质、控制操作箱符合要求；安全阀、压力表定期检测，证书有效； 3. 锅炉管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象； 4. 炉膛、烟管、燃气（油）管、燃气喷嘴、输油泵、给水泵、点火变压器及相关设备运行正常，测试、维修、保养等记录完整； 5. 锅炉维修保养合同规范，维保单位的资质符合法律法规规定； 	
30		节能减排措施	制定并实施节能减排计划和绿色物业管理方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗；	
31	四、公共秩序维护	秩序维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定符合项目特点的秩序维护方案；秩序维护人员配置合理，岗位职责明确； 2. 监控岗发现闭路监控、门禁异常以及各类报警时，及时通知巡逻岗处理； 3. 巡逻岗明确巡逻内容和重点，巡逻区域覆盖物防、技防以及固定岗无法控制的盲点； 4. 监控设施和门禁系统运行良好，监控记录保存符合规定要求； 5. 安全监控室及主出入口实行 24 小时值班，对外来人员、车辆和物品进出实行管理； 6. 安全标志设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施； 7. 引导客户在专属工作区域安装门禁、指纹锁或者报警系统，确保报警信号及时传输到指定监控岗位； 	12



32		交通秩序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公示停车场针对管理规定、停车收费标准和紧急联系电话等进行对客公示； 2. 停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰； 3. 根据项目情况设置导向、限速、减速、禁停等交通标识和广角镜、减速路拱等设施； 4. 固定停放车辆采取签订停车管理服务协议等方式，明确相关权利义务； 5. 车辆进出登记及时，记录完整； 6. 车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时； 7. 机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象； 8. 停车场、车库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导； 9. 设置货车停放和装卸专门区域； 10. 发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门； 	
33		消防安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定消防安全制度，消防安全操作规程； 2. 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人； 3. 应急广播处于良好状态，能够随时启用； 4. 定期开展消防安全巡视检查，发现火灾隐患，及时整改并告知相关责任人； 5. 定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训； 6. 定期举行消防演练，并积极动员业主及使用人参与； 7. 在具有火灾、爆炸隐患的地方使用明火，应按规定报批，并做好预防措施； 	

34	五、环境管理服务	清洁服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定符合项目特点的清洁服务方案； 2. 清洁人员配置合理，责任区域明确； 3. 制定并严格执行清洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准； 4. 根据地方规定要求引导业主分类投放垃圾，垃圾实行分类管理，工业废料及医疗垃圾等严格按照有关规定处理； 5. 清洁设施设备配置合理，工具台账完善，定期对保洁设施设备进行卫生消毒； 6. 管理区域内道路、绿地、停车场/库等公共场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物； 7. 及时清理公共场地、道路的积水、积雪，物业共用部位及共用设施设备保持清洁； 8. 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录； 9. 制定并实施消杀药品存放、保管和领用制度； 10. 定期巡查清理化粪池、雨水井、污水井等管网，并做好相应记录； 11. 进出大厅、公共洗手间和开水间等公共区域干净、整洁、无水迹、无异味； 12. 办公和商业物业在办公和营业时间期间，清洁人员定时巡视，卫生间发现污渍随时清洁； 13. 公共卫生间根据合同约定要求及时补充卫生纸、擦手纸、洗手液等卫生用品，发现洁具损坏以及管道、阀门、水龙头漏水的，及时修复或者更换； 	12
35		绿化养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化养护人员配置合理，责任区域明确； 2. 制定并落实绿化养护计划； 3. 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台账完善； 	

			<ol style="list-style-type: none"> 4. 醒目处设置爱护绿化提示标志，对重点树木品种实行标牌管理； 5. 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防涝、防旱和防冻工作； 6. 绿化作业安全防护措施得当，作业人员佩戴防护用品，现场作业标识清晰； 7. 防虫害农药等危险化学物品应当制定并实施存放、保管和领用制度； 8. 绿化消杀作业前，提前将消杀计划在建筑区域内进行公示，公示内容应当包括消杀时间、目标、范围、注意事项等； 9. 绿化作业工完场洁，绿化垃圾清理和消纳及时； 10. 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象； 11. 绿地无破坏、践踏、占用现象，植物及花丛边幅修剪整齐、无杂草； 12. 室内租摆绿植定期养护、适时更换； 	
36	六、客户服务管理	客户接待与回访	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、资质证书服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片、服务电话； 2. 有专人负责接待客户来访，按合同约定要求受理客户报修和投诉； 3. 客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析； 4. 有客户回访制度和记录，投诉处理完成率 100%，并按月进行统计分析； 5. 通过注册微信公众号、企业微博、客户端 APP 等形式，建立客户沟通的网络信息渠道； 	8
37		收费服务与经营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业服务、有偿服务收费明码标价，并公示收费标准； 2. 利用共用部位、共用设施设备经营的，应当征得业主方的同意，并定期汇报收支情况； 	

38		沟通协调机制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对住户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为，及时进行制止，并向有关行政部门报告； 2. 主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络 3. 物业为多业主所有并已成立业主委员会的，积极协助业主委员会相关工作，积极听取业主委员会、业主和使用人对物业服务的意见和建议，主动接受业主委员会、业主和使用人的监督； 	
39		业主满意调查服务持续改进	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据本项目的特点，针对业主、租户、使用人、访客等不同的客户群体分别制定并实施不同的服务、沟通和评价体系； 2. 每年至少开展一次业主满意率调查，具备条件的，可邀请第三方机构开展业主满意度测评； 3. 满意率调查和满意度测评的内容应当涵盖物业服务合同的约定，并参照本导则的内容； 4. 调查覆盖率、客户满意率以及满意指数应当符合物业服务合同的约定； 5. 调查和测评结果有书面报告并向业主方进行专项汇报，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主方反馈； 	
40	七、业态专项细则	商业写字楼类物业（含商务写字楼、城市综	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，商业写字楼类物业业态重点评审以下差异化内容： 2. 企业客户服务响应机制与专属客服管家配置； 3. 商务配套服务（餐饮、咖啡厅、便利店、文印中心等）的统一管理与服务质量评价； 4. 楼宇智能化系统（BA系统）运行与集中监控、节能控制能力； 	6



	<p>合体、购物中心等)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. 大堂接待及访客管理制度，智能访客系统的数字化管理； 6. 会议中心/会议室管理制度，会议预订、设备调试、茶歇服务等商务支持服务； 7. 地下车库分区管理（固定车位与临时车位）与高峰时段车辆引导； 8. 客户满意度测评机制与企业客户反馈改进； 9. 突发公共事件对入驻企业的告知与应急服务预案； 10. 入驻企业档案信息库（联系人、紧急联络方式、特殊需求等）的动态管理； 11. 外墙清洗、幕墙维护专项计划与高空坠物安全隐患排查。 	
<p>41</p>	<p>医院类物业 (含综合医院、专科医院、社区卫生服务中心等)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，医院类物业业态重点评审以下差异化内容： 2. 医疗辅助服务规范（导诊、陪检、标本送检、药品配送等）与人员专项培训； 3. 感染控制管理制度，保洁人员对不同区域（手术室、ICU、普通病房等）消毒标准的掌握； 4. 医疗废弃物分类、收集、暂存、交接管理制度与可追溯记录； 5. 重点区域（手术室、ICU、急诊、产房等）专项保洁方案与感染控制规范符合性； 6. 医院电梯专项管理（手术电梯、急救电梯、员工电梯、客用电梯区分）与绿色通道保障； 7. 医疗气体系统（氧气、负压、压缩空气等）巡检维护与压力容器定期检测； 8. 医院停水、停电、停气等突发事件应急预案与备用电源、应急供水保障； 9. 病患转运及太平间周边专项服务规范（通道清理、秩序维护、电梯协调）； 10. 医院环境秩序维护（探视管理、陪护管理、车辆引导等）； 11. 院感防控知识培训与演练，一线员工定期接受院感知识考核。 	



42		<p>学校类物业 (含幼儿园、中小学、高等院校、职业院校等)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，学校类物业业态重点评审以下差异化内容： 2. 校园安全管理制度（门禁管理、巡逻路线、监控覆盖、外来人员登记等）； 3. 学生宿舍管理体系（出入管理、查寝制度、水电使用管理、消防安全巡查等）； 4. 教学活动保障方案（教室、实验室、体育馆等场所的开放准备与设施检查）； 5. 校园大型活动（开学典礼、毕业典礼、运动会、考试等）专项保障机制； 6. 学校食堂/餐厅食品安全管理与配合监督检查； 7. 校园设施定期检查（体育器材、游乐设施、护栏、楼梯、照明等学生活动频繁区域）； 8. 校园车辆及交通管理（校车专用停车位、上下车区域、高峰时段交通疏导）； 9. 实验室废弃物管理制度（化学试剂、生物制品等危险废弃物的收集、暂存、交接）； 10. 寒暑假校园专项服务方案（设施设备检修、绿化养护、环境卫生保持、安全巡查等）； 11. 家校沟通机制与学校管理部门定期报告。 	
----	--	--	---	--

43		产业园区类 物业（含工 业园区、科 技园区、物 流园区等）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，产业园区类物业业态重点评审以下差异化内容： 2. 园区企业类型差异化服务（研发类、生产类、仓储类等针对性服务配置）； 3. 园区招商配套服务（装修管理、入驻指引、证照办理咨询等）； 4. 企业增值服务体系（工商注册代办、财税咨询、法律咨询、人才招聘、政策申报等）； 5. 园区能源管理平台（水、电、气等能耗分户计量、实时监控、能耗分析报告）； 6. 园区停车及物流车辆管理（货车专用通道、装卸区、临时停放区设置）； 7. 园区公共技术服务平台（共享会议室、路演厅、检测中心等）管理制度； 8. 园区安全生产管理制度（危险源台账、安全检查和应急演练）； 9. 园区企业沟通机制（企业服务专员、定期走访、诉求响应）； 10. 园区环境提升方案（绿化养护、景观维护、标识系统更新等）； 11. 园区产业活动保障机制（产业论坛、项目路演、企业沙龙等活动服务保障）。 	
----	--	---	--	--

44		展馆场所类 物业（含会 展中心、图 书馆、体育 馆、博物 馆等）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，展馆场所类物业业态重点评审以下差异化内容： 2. 大型展会/活动专项保障方案（布展撤展、人流疏导、车辆停放、环境卫生、设施保障等）； 3. 展馆设施专项管理（展位用电、搭建材料、消防设施等审批和巡查）； 4. 人流密集场所安全管控（人流监测、限流措施、应急疏散通道和标识）； 5. 珍贵展品/文物/藏品安全保护（温湿度、光照、安防等重点监控）； 6. 体育馆运动设施专项管理（运动地板、健身器材、更衣室、淋浴间等检查维护）； 7. 图书馆阅览环境管理（安静、整洁、适宜的阅读环境，图书借还、上架、整理流程）； 8. 博物馆/展馆保洁专项方案（展柜玻璃、展品表面等特殊区域专用清洁）； 9. 场馆设备设施运行保障（空调、照明、音响、大屏、计时计分等系统活动期间正常运行）； 10. 展会/活动期间临时设施管理（临时厕所、临时电源、临时围挡等）； 11. 与主办方、公安、消防、医疗等单位的联动协调机制。 	
45		轨道交通类 物业（含地 铁、城际、 轻轨、高铁 等）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，轨道交通类物业业态重点评审以下差异化内容： 2. 车站/场段环境卫生专项保洁方案（日常保洁与深度保洁，站厅、站台、通道等区域清洁）； 3. 轨道交通设施设备巡检制度（电扶梯、屏蔽门、闸机、售票机、显示屏等高频次巡检与预防性维护）； 4. 大客流疏导应急预案（节假日、早晚高峰等时段增派人员，客流引导和秩序维护）； 5. 车站/场段垃圾分类收运体系（站内商业生活垃圾、办公垃圾分类收集、定时清运）； 6. 轨道交通防汛防涝专项方案（地下车站出入口、风亭、下穿通道等防汛设施和排水系统排 	

		<p>查)；</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. 车站照明、通风、空调等环境系统运行管理（温度、湿度、空气质量符合运营标准）； 8. 车站/场段绿化养护方案（地面车站、车辆段、办公区域等室外区域绿化养护和景观维护）； 9. 与运营单位、公安、消防、医疗等单位的应急联动机制与联合应急演练； 10. 车站/场段施工及改造期间物业服务保障方案（保洁、安保、设施运行保障）； 11. 乘客投诉及建议处理机制（诉求响应、反馈数据分析、服务质量持续改进）。 	
46	其他业态物 业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除通用评审指标外，其他业态物业重点评审以下差异化内容： 2. 《业态专属服务方案》制定（核心服务对象及需求、专属服务内容、特殊时段保障措施）； 3. 本业态特有的法律法规和标准规范识别与合规执行； 4. 针对本业态服务对象（政府机关、军队、养老机构、文旅景区等）特点的差异化服务标准和行为规范； 5. 本业态特有的安全风险点识别与专项防控措施； 6. 根据本业态运营规律合理配置服务资源和人员班次； 7. 与本业态管理单位的沟通协调机制与诉求响应； 8. 本业态特殊设施的专项巡检和维护制度； 9. 本业态特有的突发事件应急预案与定期演练； 10. 针对本业态服务对象特殊需求的专项服务规范和保密管理制度； 11. 本业态服务满意度和服务需求调研与持续优化。 	

总计	100
----	-----

评审说明：（1）评审标准：按照本细则标准表逐项评审，不涉及的评审类目，权重释放，最终得分按实际评审项得分率转化为百分制；基础评审占比 50%，按实际得分权重得分计入评审总分。

（2）评分规则：每项评审细则按“一项不符合扣 X 分，扣完为止”的原则计分；同一评审类目内多项不符合的，累计扣分不超过该评审类目权重分值。

(二) 履约评审评价标准

序号	评审类目	评审内容	评审细则	权重 (分值)
1	合同主体合规	合同签订与备案 合规性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业服务合同已在主管部门备案，备案文件与原件一致； 2. 通过招投标方式中标提供服务的，按照招标要求签订物业服务合同； 3. 合同主体双方具备合法资格； 4. 合同必备条款（服务标准、收费标准、违约责任等）完整无缺失； 	3
2	地方标准履约	服务等级与地方 性法规达标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实际服务等级不低于合同约定或地方规定标准； 2. 遵守《物业管理条例》等法规要求； 3. 完成物业主管部门部署的专项工作（如垃圾分类、创文等）； 	3
3	人员配置履约	岗位到岗率与特 种岗位持证	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实际在岗总人数满足合同约定要求 i； 2. 项目经理、消防监控员、电工、电梯安全管理员等特种岗位持证上岗率 100%，证书在有效期内； 3. 关键岗位（项目经理、各条线负责人）变更已书面告知业委会或业主方； 	3
4	专项服务承诺 履约	专项承诺服务兑 现	<ol style="list-style-type: none"> 1. 响应时效满足合同约定要求； 2. 其他专项服务承诺满足合同承诺要求，有记录可追溯； 	3

5	分包服务合规 履约	分包方监管与考 核	<ol style="list-style-type: none"> 按照合同约定开展分包服务，服务商资质合规（保安服务许可证、电梯维保资质等）； 按照合同约定对分包方进行考核并有记录； 分包服务人员按合同约定要求持证上岗，着装统一，具体人员名单有备案； 	3
6	信息透明履约	财务与服务信息 公示	<ol style="list-style-type: none"> 按合同约定频次（半年/全年）公示物业费收支、公共收益收支等； 公共收益单独列账，账目清晰可查； 在显著位置及线上渠道同步公示服务内容、收费标准、投诉电话等信息； 合同约定的其他服务公示内容，按照约定履约达标； 	3
7	其他约定履约	合同特殊约定执 行	<ol style="list-style-type: none"> 合同约定的特殊服务条款已纳入服务方案并执行； 安全生产责任落实，合同期内未发生因物业责任的重大安全事故； 应急保障机制建立完善，按照合同约定要求履约达标； 	2
总计（分）				20

评审说明：（1）评审标准：以物业服务合同文本为唯一评审依据，对照合同约定的条款逐项核实；合同约定不明的，参照当地物业服务等级标准或行业惯例执行；履约评审占比 20%，按实际得分权重得分计入评审总分。

（2）评分规则：每项评审细则按“每 1 处不符合，扣 X 分，扣完为止”的原则计分，同一评审类目内多项不符合的，累计扣分不超过该评审类目权重分值。

(三) 服务呈现评价标准

序号	评审类目	评审内容	评审细则	权重 (分值)
1	服务体验感受 呈现	项目入口与公共区域第一 印象	区域内照明光线充足、环境整洁有序、设施完好无损、人员形象统一等，现场给予第一印象主观感受体验良好。	3
2	人员形象与BI 规范	一线人员仪容仪表与行为 规范	服务人员着装统一规范、仪容整洁、精神饱满，主动问好、微笑服务，整体呈现良好的职业素养	2
3	共用设施品质 呈现	设施设备运行状态与完好 度	电梯、门禁、照明等共用设施运行平稳正常，表面清洁无积尘，整体呈现良好的维护保养状态	2
4	秩序服务品质 呈现	门岗、巡逻、车辆管理现 场呈现	门岗值守严谨规范，巡逻人员精神面貌良好，车辆停放整齐有序，现场秩序井然	2
5	环境清洁品质 呈现	公共区域清洁度与卫生管 理	楼道、大堂、电梯厅等公共区域地面洁净，垃圾投放点整洁无异味，整体环境卫生状况良好	3
6	绿化养护品质 呈现	植物生长状态与景观效果	草坪绿篱修剪整齐，乔灌木长势良好，绿化带整洁无杂物，整体景观效果协调美观	3
7	客户体验感受	业主/使用人服务体验访	1. 随机访谈业主/使用人（不少于5名），对整体服务质量满意度评	5

	呈现	谈	价； 2. 收集对客服响应、维修时效、秩序环境等方面的真实反馈； 3. 无重大负面评价或集中投诉事项；	
总计（分）				20

评审说明：（1）**评审标准：**以评审员现场观察、体验和访谈结果为主要评分依据；客户体验感受呈现采用随机访谈方式，访谈对象不少于5人。服务呈现评审占比20%，按实际得分权重得分计入评审总分。

（2）**评分规则：**每项评审细则按“每1处不符合，扣X分，扣完为止”的原则计分，同一评审类目内多项不符合的，累计扣分不超过该评审类目权重分值。

(四) 特色亮点评价标准

序号	评审类目	评审内容	评审细则	权重 (分值)
1	管理模式创新	组织架构、服务模式、激励机制等方面的创新	1. 服务模式创新（如管家制、网格化、共治模式等），有明确方案和落地记录； 2. 管理机制创新（如绩效考核、培训体系、质量管控等），有制度文件和实施效果； 3. 成本管控创新（如能耗管理、采购优化、人效提升等），有数据支撑；	5
2	技术创新应用	数字化、智能化技术在物业服务中的应用	1. 基础信息化：有线上服务平台（APP/小程序/公众号），业主可在线报修、缴费、查询； 2. 智能化应用：设施设备物联网监测、智能巡检、自动预警等； 3. 前沿技术落地：机器人保洁/巡逻、AI 安防、无人机巡检等特色场景应用；	5
3	文化营造创新	社区文化、社群运营、空间运营等方面的创新	1. 文化活动创新：形成自有文化 IP（品牌活动），全年有高质量活动，有活动记录和参与数据； 2. 社群运营创新：建立线上社群并活跃运营，业主参与度高，邻里互动频繁； 3. 空间运营创新：公共空间活化利用（共享书房、邻里中心、便民驿站等），	5

			有运营方案和运营数据；	
4	绿色低碳创新	节能降耗、环保减排、绿色运营等方面的创新	1. 节能改造：照明、空调、电梯等设备节能改造，有改造方案和能耗对比数据； 2. 绿色运营：垃圾分类创新做法、雨水回收、中水利用、绿化灌溉优化等，有实施记录； 3. 低碳认证：获得绿色物业、低碳社区等相关认证或荣誉；	5
5	特色服务创新	增值服务、便民服务、专属服务等方面的创新	1. 增值服务创新：引入家政、养老、托幼、健康等增值服务，有合作方案和服务记录； 2. 便民服务创新：创新便民举措（共享工具、快递到家、线上团购等），业主使用率高； 3. 专属服务创新：针对特殊群体（长者、儿童、外籍人士等）提供定制化服务，有服务方案和反馈记录	5
6	应急保障创新	应急预案、应急演练、应急资源等方面的创新	1. 预案创新：制定超法规要求的特色应急预案（如极端天气、突发公共卫生事件等），有演练记录； 2. 应急资源创新：建立应急物资共享机制、业主志愿者应急队伍等； 3. 应急响应创新：应急响应时间优于行业标准，有实际案例和数据支撑；	5

7	其他特色创新	上述六类未涵盖的其他特色创新	1. 行业首创：在行业内率先实施的创新做法，具有推广价值； 2. 区域特色：结合项目所在地文化、环境等特点开展的个性化创新； 3. 跨界融合：引入其他行业先进理念或技术应用于物业服务；	5
总计（分）				10

评审说明：（1）评审标准：创新点应具备“新颖性、实效性、示范性”三个特征；创新点须已落地实施并有可验证的成果，仅停留在概念或计划阶段的不计分。特色亮点评审占比 10%，按实际得分权重得分计入评审总分。

（2）评分规则：满足 2 项及以上创新点落地方可得分数；同一评审类目内有多项创新的，累计加分不超过 5 分；7 个维度累计加分超过 10 分的，按 10 分封顶计分。

(五) 红线评价标准

序号	否决类别	评审细则
1	安全责任事故	评审周期内发生因物业管理失职造成的火灾、电梯困人且处置不力导致人员伤亡的、安全生产亡人事故。
		评审周期内发生重大疫情（如公共卫生事件）因管控不力导致扩散。
2	重大违规/舆情	评审周期内存在违章搭建未制止、未上报，被政府通报或媒体曝光。
		评审周期内发生大规模群诉、群体性事件（如集体拒交物业费维权、拉横幅等），且经核实物业负有主要责任。
		评审周期内挪用专项维修资金或公共收益且未整改。
3	恶性服务事件	评审周期内员工与业主发生肢体冲突，或发生偷盗等恶性治安案件且物业安防系统严重失职。
		评审周期内在属地各级住建局物业科或街道办的红黑榜中被称为“黑榜”项目。

评审说明：（1）评审标准：有违反上表中任何一项，即取消物业服务评价的申报资格。

（2）评审周期：申报项目在申报之日前的1年内及整个评价过程中。

第四部分 评审专家组织与管理

一、评审专家范围与组织

（一）管理主体与职责划分

1、**工作委员会：**由中国质量认证中心（CQC）与中物智库共同组建，作为专家管理的决策与监督主体，主要职责包括：

- （1）制定专家管理总则、遴选标准、考核规则等顶层制度；
- （2）负责专家资格终审、聘书颁发、入库公示及重大违规处理；
- （3）监督专家库运行及专家履职情况，保障管理体系合规有效。

2、**专家管理办公室：**作为工作委员会下设的执行机构，负责专家日常管理工作，具体职责包括：

- （1）组织专家招募、材料审核、资格初审等入库全流程；
- （2）统筹专家培训、考核、继续教育及档案管理；
- （3）负责评审任务的专家随机抽取、委派及行程协调；
- （4）受理专家履职反馈、违规举报，协助联合工作委员会开展调查处理。

（二）专家库建设原则

专家库为全国性、专业化资源库，面向社会公开选聘，实行“统一标准、分类入库、动态管理、资源共享、随机抽取”的核心原则：

1、**统一标准：**制定全国统一的专家遴选、考核及退出标准，确保专家资质同质化；

2、**分类入库：**按专业领域与业态属性分类管理，保障评审匹配度；

- 3、动态管理：通过年度考核、履职评估实现专家库“能进能出”，保持队伍活力；
- 4、资源共享：CQC 与中物智库共享专家资源，服务全国各区域、各业态评价工作；
- 5、随机抽取：评审专家均结合区域因素自专家库中随机抽取，确保评审公正性。

二、评审专家从业基本准则

专家从事“物业项目服务质量评价项目”评审活动，必须严格遵守以下基本准则，坚守职业底线：

- 1、公正独立准则：坚持独立、客观、公正的立场，仅依据本手册标准、客观证据及专业判断开展评审，不受申报单位、利益相关方或其他外部因素干预。
- 2、专业胜任准则：熟练掌握物业管理相关法律法规、行业标准及本手册评价体系，持续更新专业知识，确保具备履行评审职责所需的专业能力与实践经验。
- 3、保密诚信准则：对评审过程中知悉的申报单位商业秘密、技术信息、项目运营数据及个人隐私严格保密，不得擅自披露、传播或用于非评审目的；不得伪造评审记录、篡改评审意见。
- 4、廉洁自律准则：不得索取或收受申报单位及相关人员的礼品、礼金、有价证券、消费卡等任何形式的利益输送；不得参加可能影响评审公正性的宴请、旅游、娱乐等活动；不得利用专家身份为本人或他人谋取不正当

利益。

5、合规履职准则：严格遵守评价工作程序与时间要求，按时保质完成评审任务；主动配合联合工作委员会及专家管理办公室的监督、考核与调查工作。

三、评审专家分类

根据评价工作的专业需求，专家库按“三维分类法”划分专家类型，确保评审专业覆盖全面、精准匹配项目业态：

专家类别	核心来源领域	专业特长与评审侧重
体系认证专家	CQC 及其他国家级认证机构、质量管理领域科研院所	精通质量管理体系、服务认证规则、标准解读与审核技术；侧重评审项目管理体系健全性、运行有效性及标准符合性
行业技术专家	头部物业服务企业、行业协会、专业技术服务机构	具备丰富物业实务经验，深耕客户服务、工程设施维护、秩序安全管理、环境绿化养护、财务经营等 1-2 个专业领域；侧重评审合同履行质量、基础服务达标情况、专业技术应用成效
特定业态专家	长期专注医院、学校、商业综合体、产业园区、公共建筑等专项业态的物业服务企业或机构	对特定业态的服务规范、运营特点、风险防控要点有深入研究和实战经验；侧重评审业态特色服务适配性、专项服务质量及创新实践成效

四、评审专家入库条件

申请加入评审专家库的人员，需同时满足以下基本条件和对应类别专业条件，经严格审核后入库：

（一）基本条件

1、遵守国家法律法规，具有良好的职业道德、社会公德及职业操守，

无不良执业记录、违法违规记录及失信行为（以国家企业信用信息公示系统、失信被执行人名单等查询结果为准）；

2、年龄原则上不超过 65 周岁，身体健康，能适应现场评审工作强度（含异地出差、现场勘查等），并能保证充足的评审时间；

3、具有大学本科及以上学历或同等专业水平（特殊专业领域有突出贡献者可适当放宽学历）；

4、累计从事物业管理、质量管理、相关专业技术（如工程、消防、环境）或教学研究工作满 8 年以上；

5、具备高级专业技术职称（如高级工程师、高级经济师、注册物业管理师等），或担任过全国 TOP50 物业企业中高级管理职务（如总经理、副总经理、核心高管等）3 年以上，或在特定专业领域有公认的突出贡献（如主导行业标准制定、获得省级以上专业奖项等）；

6、自愿接受工作委员会及专家管理办公室的监督、管理与考核，承诺遵守本手册及专家从业准则。

（二）专业条件（满足对应类别之一即可）

1、体系认证专家：持有有效的国家级管理体系审核员（QMS/EMS/OHSMS 等）资格证书，且具有 3 年以上服务行业认证审核或高端项目评审经验；能熟练运用审核技术开展文件审查与现场核查。

2、行业技术专家：在全国 Top50 物业服务企业或区域龙头企业担任区域负责人、项目负责人等职务 3 年以上；或作为核心成员主导过省级及以上物业服务示范项目创建、行业标准编制；或在工程设施、安全管理等

专业领域获得过省级以上技术奖项。

3、特定业态专家：具有特定业态（医院、学校、产业园区等）物业服务项目管理经验 5 年以上；或参与过特定业态物业服务标准制定、专项课题研究；或所管理的特定业态项目获得过行业权威奖项。

五、评审专家入库流程

专家入库实行“个人申请 + 单位推荐”相结合的方式，遵循“申请 — 审核 — 培训 — 考核 — 入库”的标准化流程：

1、申请提交：申请人通过官方申报，并提交以下证明材料扫描件：身份证明、学历学位证书、专业技术职称 / 职业资格证书、工作履历证明、专业成果（如获奖证书、标准编制文件、项目业绩证明等）；单位推荐的需额外提交《推荐函》（加盖推荐单位公章）。

2、材料初审：专家管理办公室在收到申请材料后 15 个工作日内完成初审，重点核查材料真实性、完整性及是否符合基本条件，初审通过者进入培训环节。

3、资格培训：专家管理办公室组织初审通过者参加统一的入库资格培训，培训内容包括：《物业项目服务质量评价指南手册》解读、评价流程与方法、评审技巧、职业道德与廉洁纪律、典型案例等。

4、考核认定：培训结束后，通过理论考试（闭卷）+ 实操模拟评审相结合的方式考核，考核合格者由联合工作委员会进行综合评议，认定专家资格。

5、入库公示与聘书颁发：经联合工作委员会评议通过的专家，在 CQC

官网及中物智库官方平台公示 7 个工作日，公示无异议的，颁发《服务质量评价资格证书》，正式纳入专家库管理。

6、聘期规定：专家每届聘期为 3 年，聘期届满前 3 个月，由专家管理办公室组织续聘考核，考核合格者可续聘，不合格者不再续聘。

六、评价专家工作范围与职责

（一）工作范围

- 1、接受工作委员会委派，参与“物业项目服务质量评价”现场评审工作，包括文件审查、现场核查、人员访谈、客户调研、证据收集等；
- 2、依据本手册评价标准，独立开展评分工作，客观记录评审发现，撰写评审报告，出具专业、公正的评审意见；
- 3、参与评价技术研讨、标准修订、申诉复核、评审案例复盘等工作；
- 4、参与工作委员会组织的专业培训、经验交流等活动，分享行业最佳实践。

（二）主要权利

- 1、依据授权独立开展评审工作，有权拒绝任何单位或个人对评审过程、评审结果的不当干预；
- 2、获得与评审工作相匹配的合法劳务报酬（按评价统一规定标准执行）及交通、食宿等合理补贴；
- 3、免费参加工作委员会组织的专业培训、行业交流、技术研讨等活动，提升专业能力；
- 4、对评价工作的标准体系、工作程序、管理机制等提出意见和建议；

- 5、有权查询本人履职评价结果及档案记录；
- 6、聘期内无违规行为的，享有优先续聘权；
- 7、可自愿申请退出专家库（需提前 30 个工作日提交书面申请）。

（三）主要义务

- 1、评审前签署《评审专家保密与廉洁承诺书》，严格履行保密、廉洁义务；
- 2、遇有法定回避情形（如与申报单位存在任职、持股、近亲属关系等利害关系，或参与过该项目前期咨询、辅导工作），须在评审前主动向专家管理办公室提出回避申请，未主动回避的一经发现按违规处理；
- 3、按时参加评审工作，严格遵守评审时间安排，无正当理由不得擅自缺席、迟到、早退或中途退出评审；确需请假的，需提前 3 个工作日向专家管理办公室报备；
- 4、严格依据本手册标准及客观证据开展评审，独立打分并对评审意见的真实性、公正性承担个人责任；不得串通其他专家、申报单位篡改评审结果；
- 5、按要求撰写评审报告，确保报告内容完整、数据准确、意见明确，并在规定时间内提交；
- 6、配合工作委员会及专家管理办公室开展评审质量核查、履职考核、申诉复核等工作，如实提供相关信息；
- 7、持续学习相关法律法规、行业标准及本评价体系更新内容，按要求完成继续教育学时（每聘期不少于 24 学时）；

8、不得私自以评审专家名义开展与评价工作无关的活动，不得泄露专家库信息及评审工作内部规则。

七、评审专家动态管理

（一）履职评价

工作委员会建立“三维度履职评价体系”，对专家每年度开展一次综合评价，评价结果分为优秀、合格、不合格三个等级，作为续聘、奖励、处罚的核心依据：

- 1、评审质量评价：依据评审报告完整性、数据准确性、意见专业性、证据充分性等进行评分；
- 2、履职表现评价：包括评审纪律遵守情况、工作态度、时间节点把控、申报单位反馈等；
- 3、合规性评价：核查是否存在违反保密、廉洁、回避等规定的行为。

（二）继续教育管理

- 1、专家在聘期内须完成规定的继续教育学时，内容包括最新法律法规解读、评价标准更新培训、行业新技术新趋势分享、典型评审案例分析等；
- 2、继续教育可通过线上课程、线下研讨会、专题培训等多种形式开展，学时记录由专家管理办公室统一存档；
- 3、未按规定完成继续教育学时的，年度履职评价不得评为“优秀”；连续两年未完成的，暂停评审资格3个月，限期补修学时。

（三）行为监督

- 1、全程监督：评审过程中接受工作委员会、专家管理办公室、申报单

位的多重监督；

2、信用档案：建立专家执业信用档案，记录专家基本信息、入库审核记录、培训考核记录、履职评价结果、违规违纪记录等，实行“一人一档”动态管理；

3、违规举报：设立官方举报渠道（电话、邮箱），接受社会公众对专家违规行为的举报，举报信息一经查实，按规定处理。

（四）处罚措施

专家如违反本章节规定及从业准则，视情节轻重给予以下处罚，处罚结果记入信用档案并公示：

1、诫勉约谈：存在轻微违规行为（如评审记录不规范、工作态度敷衍等）的，由专家管理办公室进行约谈警告，责令限期整改；

2、暂停资格：存在较严重违规行为（如未按标准评审、无故缺席评审、泄露非核心商业信息等）的，暂停评审资格3个月，其间不得参与任何评审工作，暂停期间不计入聘期；

3、解聘公告：存在严重违规行为的，直接解除聘约，清退出专家库，并在CQC官方网站公示通报，3年内不得重新申请入库，具体包括：

- ①评审结论严重失实、显失公正，或伪造评审记录、篡改评审意见的；
- ②违反廉洁纪律，索取或收受申报单位利益输送的；
- ③违反保密规定，泄露商业秘密或评审关键信息，造成严重后果的；
- ④无正当理由拒绝评审任务累计3次以上，或擅自中断评审工作的；
- ⑤利用专家身份从事不正当竞争、误导申报单位等违规活动的；

⑥存在违法违规行为或被列入失信名单的。

（五）退出机制

1、主动退出：专家因健康状况、工作变动、个人意愿等原因无法继续履职的，可提交书面申请，经专家管理办公室审核、工作委员会批准后，办理退出手续；

2、被动退出：存在以下情形之一的，清退出专家库：

- （1）聘期届满未通过续聘考核的；
- （2）身体健康状况无法胜任评审工作的；
- （3）被取消相关专业资格证书或存在违法违规行为的；
- （4）连续两年年度履职评价为“不合格”的。

第五部分 附则与附录

附件 1 物业项目服务质量评价申报表

物业项目服务质量评价申报			
企业信息			
公司名称		统一社会信用代码	
公司地址			
联系人姓名		联系人职位	
联系电话		联系邮箱	
项目评价申请			
项目名称			
项目类型		业态细分	
所在省份		所在城市	
项目地址			
服务委托方名称		合同期限	
项目交付时间		总建筑面积 (m ²)	
总户数		物业费 (元/m ² /月)	
收费方式		入住率	
上一年度满意度			
项目历史荣誉			

附件 2 无重大安全及其它违规行为声明承诺

无重大安全及其它违规行为声明承诺

声明单位：（申报单位全称）

声明项目：（申报项目全称）

本单位及上述申报项目，郑重声明在【 】年【 】月【 】日至【 】年【 】月【 】日（申报前 1 年内）期间：

- 1、未发生较大及以上等级的生产安全责任事故；
- 2、未发生因管理服务责任引发的、造成严重社会负面影响的重大群体性投诉或纠纷；
- 3、不存在严重违法违规经营行为并受到市级及以上行政主管部门的行政处罚。

本单位对上述声明的真实性负责，并接受社会与评价机构的监督。如有虚假，愿承担由此产生的一切后果。

特此声明。

声明单位（盖章）：

法定代表人（或授权代表）签字：

年 月 日

附件3 《评审专家独立性声明与保密承诺书》

评审专家独立性声明与保密承诺书

本人（姓名：身份证号：_____），作为本次物业服务质量管理评价的评审专家，郑重声明并承诺：

1、本人与受评项目及其关联方无任何可能影响评审公正性的经济利益或利害关系。

2、本人将严格按照评价标准独立、客观、公正地进行评审。

3、本人将对评审过程中知悉的所有非公开信息予以严格保密，不用于评审以外的任何目的。

4、本人不接受评方的任何礼品、礼金、有价证券或宴请。

如违反以上承诺，愿承担相应责任，并接受评价机构的一切处理决定。

承诺人（签字）：

年 月 日

附件 4 《服务评价协议》（示范文本）

合同编号：

物业项目服务质量评价服务协议

(2026年试行版)

项目名称：_____

委托方：_____

评价机构：_____

签订日期：_____

服务协议

甲方：_____（以下简称“xxxxxx”）

统一社会信用代码：_____

联系地址：

联系人：

联系电话：

乙方：_____（以下简称“xxxxxx”）

统一社会信用代码：_____

联系地址：

联系人：

联系电话：

鉴于甲方自愿参与乙方组织开展的“物业项目服务质量评价”工作，并同意遵守《物业项目服务质量评价指南手册》（以下简称《指南手册》）及相关评价规定，甲乙双方经友好协商，达成如下协议：

第一条 评价项目基本信息

1、项目名称：_____

2、项目业态：

住宅：

非住：

其他：_____

3、项目建筑面积：_____ 万 m²

4、项目地址：_____

5、申报主体：

物业服务企业

甲方单位

业主委员会

联合申报（牵头单位：_____）

其他：_____

第二条 评价依据与服务内容

1、**评价依据：**双方同意以《物业项目服务质量评价指南手册》及相关专项业态补充细则为本次评价的技术依据。

2、**服务内容：**乙方为甲方提供“物业项目服务质量评价”服务，包括：

(1) 申报材料初审；

(2) 组建现场评审小组；

- (3) 组织开展现场文件审查、现场检查、人员访谈、客户调研；
- (4) 出具《项目评审报告》；
- (5) 经联合工作委员会审定后，为通过项目颁发证书：纸质证书 1 份、
电子证书 1 份，证书可在中国质量认证中心 CQC 平台查询；
- (6) 对通过项目进行公示及官方渠道公布。

第三条 评价费用及支付方式

1、费用构成

本项目费用由"评价服务费"和"差旅费用实报实销/由申请单位另行承担"两部分构成，具体如下：

(1) 评价服务费：根据项目规模确定，具体标准如下：

序号	项目规模 (m ²)	费用标准 (元)	请选择 (✓)
1	30 万平方米 (含) 及以下	30000	<input type="checkbox"/>
2	30 万平方米以上	45000	<input type="checkbox"/>

备注：评价服务费包含报名费、评审费、奖牌制作费、证书制作费、线上系统维护费、报告制作费等。

(2) 差旅费用：根据项目所在地预估，本项目差旅费用为人民币（大写）_____元整（¥_____）。该费用为固定金额，包含评审人员往返交通、住宿、餐饮等全部差旅相关开支。

2、费用总额及支付

本项目费用总额为人民币（大写）【_____万元整】（小写【_____元整】）（备注：费用总额=评价服务费+差旅费用）。

甲方应于本协议签署后 5 个工作日内，将上述费用一次性支付至乙方指定账户。乙方在收到款项后 10 个工作日内向甲方开具等额增值税专用发票。

3、账户信息

甲方开票信息如下：

企业名称	
纳税人识别号	
地址、电话	
开户银行	
开户账号	

乙方的指定收款账户如下：

户名：	
开户行：	
账号：	

第四条 双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

- 1、有权了解评价流程、标准及专家组成；
- 2、应保证所提交的申报材料真实、完整、有效；
- 3、应积极配合乙方及评审小组开展现场评审工作，提供必要的工作条件；
- 4、如对评价结果有异议，有权在规定期限内提出申诉；
- 5、不得以任何形式影响评审专家的独立判断，不得向评审人员输送利益。

（二）乙方权利与义务

- 1、有权依据《指南手册》独立开展评价工作；
- 2、应确保评价过程的公平、公正、公开；
- 3、应为甲方提供评价结果反馈及改进建议；
- 4、应妥善保管甲方提交的申报材料及相关信息，严格履行保密义务；
- 5、如因乙方原因导致评价无法正常进行，应退还已收取的服务费用。

第五条 保密条款

- 1、双方应对在履行本协议过程中知悉的对方商业秘密、技术信息、项目运营数据等保密信息承担保密义务，未经对方书面同意，不得向任何第三方披露。
- 2、乙方可依法将评价结果用于公示、发布、宣传等非商业或行业推广

用途，但不得泄露甲方核心商业秘密。

3、本保密条款不因本协议的终止而失效。

第六条 违约责任

1、若甲方逾期支付任何一期费用，每逾期一日，应按应付未付款项的【万分之五】向乙方支付违约金。逾期超过【15】日的，乙方有权书面通知甲方单方解除本协议，并要求甲方按本协议费用总额的【20%】支付违约金。若乙方选择继续履行协议，甲方仍应承担前述逾期违约金。

2、甲方提供的申报材料存在虚假、不完整或存在其他弄虚作假行为的，乙方有权立即终止评价服务，取消其申报资格，已收取费用不予退还；若因此给乙方造成名誉损失或其他损失的，甲方应予以赔偿。

3、若因乙方单方原因导致无法按约定提供评价服务的，乙方应退还甲方已支付的未发生部分的相应费用，但乙方在本协议项下所承担的累计违约赔偿责任总额，不应超过本协议约定的服务费用总额。

4、任何一方违反本协议保密条款的，应向守约方支付本协议服务费用总额【20%】的违约金，若该违约金不足以弥补守约方损失的，违约方还应就超出部分进行赔偿。

第七条 协议变更与解除

1、本协议一经签署，任何一方不得擅自变更或解除。

2、如因不可抗力导致评价无法继续进行，双方可协商解除或延期。

3、协议解除后，甲方已支付的费用，扣除乙方已实际完成工作对应的

服务费后，余额退还甲方。

第八条 争议解决

因本协议引起或与本协议有关的任何争议，双方应首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向乙方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。本合同适用中国法律，以法院最终判决为终局，对双方均有约束力。

第九条 联系人机制

甲方联系人：

乙方联系人：

如联系人变更，须提前 3 个工作日书面通知对方；紧急事项可先行电话沟通，24 小时内补书面确认。

第十条 其他

本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力；

本协议自双方签字盖章之日起生效；

未尽事宜，双方可另行签订补充协议。

（以下无正文）

甲方：

（盖章）

法定代表人/委托代理人：

（签字）

签署日期：

乙方：

（盖章）

法定代表人/委托代理人：

（签字）

签署日期：