



北京中环质安国际认证有限公司

基于 GB/T 20647.9-2006 物业服务 测评表

CTS-WYFW-02-2023

编	制：技术研发部
审	核：赵 忠 良
批	准：李 有 明

发布日期：2023 年 6 月 15 日

实施日期：2023 年 6 月 15 日

检查项目、分值、等级

检查项目	分值
物业档案管理	4 分
员工管理	5 分
内部管理	7 分
突发事件处理	4.5 分
标识管理	3 分
工作环境管理	6 分
房屋、共用部位、共用设施管理	6 分
客户服务	18.5 分
工程维修保养	4.5 分
装饰装修服务	5 分
秩序维护	12 分
消防管理	6 分
车辆管理	3 分
保洁服务	11 分
绿化养护	3.5 分
后勤管理	1 分
工具管理	1 分

等级

达标级：≥70 分～<80 分；
三星级：≥80 分～<90 分；
四星级：≥90 分～<95 分；
五星级：≥95 分。

物业服务测评表

检查项目	检查内容	检 查/考 核 细 则	考核分数		检查/考核结果
		按下列检查/考核细则进行检查, 不符合项, 扣除相应分值, 未涉及项不扣分	分值	得分	
物业档案管理 (4分)	物业服务合同及临时管理规约	按规范统一存放、有专人保管、有目录及时更新记录	0.5		
	企业资料	企业营业执照、物业管理资质证书、服务项目分承包合同或协议, 承包方的企业营业执照、资质(资格)证明	0.5		
	物业验收记录	对住宅共用部位、共用设施设备有查验手续	0.5		
	项目资料收集	小区(大厦)竣工总平面图; 实测面积报告明细	0.5		
		建筑结构、配套设施设备安装、电气、给排水、环境等工程竣工图	0.5		
		房屋质量保证文件和房屋使用说明文件。相关设施、设备安装、测试、使用和维护保养技术资料	0.5		
		各单项工程竣工验收证明材料	0.5		
		已办理承接查验手续, 签订承接查验协议并存档, 房产公司向物业服务中心提供相关接管资料要分类存放, 并列出资料目录清单	0.5		
员工管理 (5分)	物业管理证书	服务中心经理、管理员持证上岗, 物业管理岗位证书复印件存档	0.5		
	特殊岗位人员	电工、会计等持证上岗, 上岗证书复印件存档	0.5		
	签署劳动合同	员工签署劳动合同符合规范要求	0.5		
	员工着装规范	员工统一着装、佩戴工牌, 现场查看各岗位规范情况; 符合公司工服、工牌、员工管理要求; 有工装、工牌、员工手册的发放记录	2		
	员工档案建立	员工档案需要有入职、离职、请休假、工装、工牌、员工手册、证件复印件、个人领用物品台账等	1		
		建立员工花名册, 内容包括年龄、性别、籍贯、岗位、职务、身份证号、工牌等个人基本信息, 并及时更新	0.5		

检查项目	检查内容	检 查/考 核 细 则	考核分数		检查/考核结果
		按下列检查/考核细则进行检查, 不符合项, 扣除相应分值, 未涉及项不扣分	分值	得分	
内部 管理 (7分)	会议制度及执行情况	有会议制度, 形成周会议纪要存档; 周会议纪要体现上周完成工作、各部门主管工作汇报及下周各部门计划要开展的工作情况	1		
	工作计划及总结	按公司规定及时上报本月工作总结和下月工作计划并记录存档	1		
	员工培训	各部门有培训计划, 按计划开展培训并有记录存档	2		
	安全检查制度及执行情况	冬季、雨季、汛前以及重大节假日前要 进行安全检查, 并形成安全检查记录	0.5		
	维修制度及执行情况	按承诺时间派工维修(水、电、气等抢修接报 20 分钟内), 维修单填写规范、完整, 每月对维修单进行汇总存档	1		
	重大事项报告及执行情况	有重大事件处理过程及汇报记录并存档	0.5		
	小区业主管理制度	有业主(临时)管理规约(公示)、宠物管理规定、(非)机动车管理规定(公示)、儿童乐园及健身器材管理规定(公示)、乘梯须知、物品出入管理规定	0.5		
	财务管理	有收入台账、明确收入属于陈欠或本年度收入或预收下年度收入; 有每季度的收支分析报告(有欠费统计分析)	0.5		
突发 事件 处理 (4.5分)	消防、水、电、气、电梯公共卫生、自然灾害等	有突发事件应急预案	0.5		
		每年不少于 4 次应急演练培训, 并有培训记录	0.5		
		遇突发事件及时报告上级及有关部门, 并设专人保护现场, 配合处理并记录存档	0.5		
		现场提问员工知会预案的流程和处理措施情况	3		
标识 管理 (3分)	楼幢单元	保持小区(大厦)各幢及单元(门)、户标志清晰	0.5		
	交通标识	主要道路及停车场有交通标志	1		
	温馨提示类标识	绿地、楼梯、安全通道、配电房、备品库、消防类标识设置及完好情况	0.5		
	工作状态标识	有正在维修、正在施工、高空作业、正在喷洒农药等标识	0.5		

检查项目	检查内容	检 查/考 核 细 则	考核分数		检查/考核结果
		按下列检查/考核细则进行检查, 不符合项, 扣除相应分值, 未涉及项不扣分	分值	得分	
	警示类标识	小区(大厦)公共娱乐设施、设备房、水池、顶层天台或隐患部位设置安全警示标识或防范措施	0.5		
工作环境管理 (6分)	服务中心、各岗位值班室	服务中心公示物业服务标准、收费依据、收费标准、服务	0.5		
		服务中心、各岗位值班室环境卫生要做到“四净三无”即地面净、桌(柜)面净、墙面净、门面净, 无灰尘、无纸屑、无杂物。墙面不得乱张贴, 办公区域不得堆放杂物	4		
		服务中心、各值班室岗位职责、管理制度上墙	0.5		
房屋、共用部位、共用设施管理 (6分)	无违章情况	小区红线范围内无违反规划私搭乱建, 无擅自改变房屋、共用设施用途现象	1		
	房屋外观	外墙清洁	1		
		外墙完好, 无破损、脱落、渗水现象	1		
		外墙无张贴、无超出外墙立面构建	2		
	空调	空调位置安装统一(要求横平竖直)、无安全隐患, 空调有冷凝水收集管, 空调支架无生锈现象	1		
客户服务 (18.5分)	客户服务工作	有体现服务中心各岗位客户服务的工作程序、工作标准及要求	0.5		
		员工善于微笑, 主动与人打招呼, 礼貌礼节到位	3		
	业主档案管理 及业主接待	建立业主名册及一户一档, 同时建立电子档案, 有更新及时的业主档案目录清单; 包括但不限于业主基本情况、入住、装修、车辆档案、投诉记录、欠费统计分析、与业主签订协议等与业主有关的物业事项资料, 档案设专人保管, 其他人不能随意查看	2		
		有来电来访值班记录和处理记录, 填写规范, 针对来电来访要有处理结果	1		
	钥匙管理	有完整的业主领用、寄存、装修钥匙明细记录和钥匙发放使用记录	1		
		钥匙设立专柜进行存放、专人管理, 标识清楚, 易查找	0.5		

检查项目	检查内容	检 查/考 核 细 则	考核分数		检查/考核结果
		按下列检查/考核细则进行检查, 不符合项, 扣除相应分值, 未涉及项不扣分	分值	得分	
	通知与温馨提示	涉及住户正常生活的物业服务重要事项要及时张贴通知或温馨提示; 有发放通知的电子版、书面记录	1		
	回访制度执行情况	回访中发现的问题及时纠正、处理, 经业主认可并形成记录	2		
	业主投诉处理	发生业主对服务中心工作投诉时, 服务中心要有投诉记录及投诉问题处理情况反馈意见; 投诉处理及时率 100%	2		
		公司接到业主投诉的, 经调查为有效投诉的; 服务中心对有效投诉要及时整改, 对无效投诉要及时与客户沟通	1		
	物品出门放行	严格按物品放行流程执行; 每月核对放行条, 并整理存档	1		
	服务意见征询	每年对业主满意率进行统计; 对存在的问题进行汇总和落实整改	0.5		
	设立服务电话	设立服务电话, 并在明显位置公布电话号码	0.5		
	服务承诺	在明显位置公布服务承诺	0.5		
	用水管理	小区(大厦)节水计划、节水措施	1		
	空气质量 管理	管理制度, 控烟监督员	0.5		
		禁烟、吸烟区与非吸烟区标识	0.5		
工程 维修 保养 (4.5 分)	年度维保计划	根据项目实际情况制定年度公共设施设备维修和保养计划, 按计划实施日常管理和维修养护并记录存档	0.5		
	设备设施保养	制定并执行设施设备操作规程及保养规范	0.5		
	设备设施管理	建立共用设施设备清册档案(设备台帐), 有设施设备的运行、巡视检查、保养、维修记录, 涉及人身安全的设施设备有警示标志和防范措施	1		
	房屋设施检查记录大、中修计划	根据房屋实际使用年限, 适时检查房屋共用部位的使用状况。如需要维修, 属于小修范围的, 及时组织修复; 属于大、中修范围或者需要更新改造的, 提出报告与建议, 按规定组织实施	0.5		
	设备机房	设备机房保持整洁, 无鼠害无物品乱堆现象, 标示标牌清晰完整	0.5		
	消防设施设备	消防设施有明显标志, 定期对消防设施进行巡视、检查和维护, 并有记录。消防通道畅通, 设施设备能正常运行, 可	1		

检查项目	检查内容	检 查/考 核 细 则	考核分数		检查/考核结果
		按下列检查/考核细则进行检查, 不符合项, 扣除相应分值, 未涉及项不扣分	分值	得分	
		随时启用			
	二次供水	二次供水设施设备正常运行; 按规定清洗消毒水箱、水质化验, 取得合格证及水质检测报告; 水箱盖锁, 钥匙有专人保管; 水箱溢水口安装虫鼠防护网; 建立完整的二次供水档案	0.5		
装饰装修服务 (5分)	装修手续办理	严格按照装修流程办理; 做好装修申请表、装修审批、装修监管和装修验收工作; 并有书面记录	1		
	装修管理	装修施工现场巡视不少于1次/天, 并有记录; 对违反装修协议、规定要进行处理, 并形成书面资料(如整改通知单、书面文件或影像资料)	1		
		对小区(大厦)装修车辆、装修人员实行出入证管理	1		
	装修垃圾	有装修垃圾存放点并设围挡, 装修垃圾袋装化并及时清理	2		
秩序维护 (12分)	公共秩序管理	秩序维护员各岗位要有值班情况记录及交接班记录, 部门主管每天检查不少于1次	1.5		
		各岗位有明确的分工和责任范围; 秩序维护员知道自己岗位职责	1		
		无治安方面的安全责任事故	1		
	门岗及巡查	对可疑人员做盘问, 阻止无闲杂人员进入小区(大厦)、外来人员出入登记	1		
		各主要出入口有人员值守, 非主入口公布开放时间	0.5		
		做好交通、出门物品放行及访客的管理, 放行条及时与客服核对并存档	0.5		
		有二种或二种以上的巡查路线, 有巡视记录; 巡查中发现问题及时处理, 解决不了的立即上报, 并有处理记录	0.5		
	公共设施设备看护	公共财产不得出现丢失、损坏现象。物业管理圈。因管理不善造成公共财产丢失和损坏的情况, 按照处罚管理制度有关规定处理	0.5		

检查项目	检查内容	检 查/考 核 细 则	考核分数		检查/考核结果
		按下列检查/考核细则进行检查, 不符合项, 扣除相应分值, 未涉及项不扣分	分值	得分	
	安防监控	熟练掌握安防监控系统的功能和操作方法; 能处理各类报警和异常信息。未经允许不得擅自改变监控位置和方向	2		
		监控资料保存不少于 1 个月	0.5		
		治安电话畅通 (铃响 3 声内接听)	1		
		认真监视监控画面, 发现可疑问题或可疑人员要及时跟踪或报告并认真做好监控记录	1		
		安防监控设备清洁无尘、定期保养并有记录。设备异常立即记录并报告	1		
消防管理 (6 分)	消防宣传	消防宣传资料	0.5		
		消防宣传活动记录	1		
		消防演习 (练) 方案、记录、照片等	0.5		
	消防制度建设	建立消防责任制; 相关人员会使用消防设施; 每年组织全体人员不少于 1 次消防演习, 每月组织全体人员开展关于消防知识的培训	0.5		
	消防设施管理	消防设施有标识, 消防设施和器材、疏散通道、应急灯、安全出口等有人负责管理; 发现问题及时维修维护并有记录; 消防通道畅通	1		
		消防泵每季度保养 1 次, 每年检修 1 次; 烟感、温感每年检查检验 1 次, 每半年开箱检查 1 次消防箱	0.5		
	消防值班	消防监控中心 24 小时有专人值守; 熟练操作消防监控中心设备, 能熟练处理火警信息; 做好消防监控值班、运行等记录	2		
车辆管理 (3 分)	车辆管理制度	机动车、非机动车停 (存) 车管理制度公示	0.5		
	机动车辆停放管理	建立小区 (大厦) 业主机动车辆档案; 机动车辆出入凭证 (卡) 出入, 有车辆进出登记记录	1		
		值班人员要引导进出小区车辆有序通行或临时停放; 车辆停放整齐, 无乱停放、无堵塞消防通道行为, 有值班人员巡视, 并有巡视记录	1		
		及时提醒、通知业主及时关闭车窗、遗留物品或车辆有其他异常情况, 并做好记录	0.5		

检查项目	检查内容	检 查/考 核 细 则	考核分数		检查/考核结果
		按下列检查/考核细则进行检查, 不符合项, 扣除相应分值, 未涉及项不扣分	分值	得分	
保洁服务 (11分)	保洁管理	按照保洁管理制度、工作程序、工作标准进行操作, 有明确的分工和责任范围; 有专人工作质量定期的检查记录 (每周不少于 3 次)	0.5		
		有保洁工作计划; 按计划实施并有保洁、垃圾清运、消杀等工作记录	0.5		
		垃圾分类收集	1		
	道路清洁	目视地面无杂物、积水、污渍; 公共面积每 200 平方米, 烟头控制在 3 个以内; 路面明显垃圾滞留时间最多不超过 50 分钟	1		
	绿地、绿化带清洁	绿地无明显垃圾、枯叶及时清除	1		
	垃圾筒清洁	目视垃圾桶干净, 无污迹, 垃圾桶盖及时关闭; 定期对垃圾桶、公共区域进行四害消杀, 有效控制蝇、虫滋生, 并有消杀记录	2		
	楼内清洁	地面干净、无杂物、无污渍, 墙面无明显浮尘, 玻璃光亮洁净, 楼内墙面无乱挂、乱粘贴现象, 无蜘蛛网	2		
		走道每日清扫一次, 楼梯及扶手、每周清洁 2 次, 玻璃每周擦一次	1		
		电梯轿厢每天清洁不少于 1 次, 轿厢槽每周清理 1 次并保持电梯轿厢干净, 无乱挂、乱粘贴、乱画现象, 地面无污渍、杂物	1		
	四害消杀	每月彻底清理卫生死角一次; 定期对小区 (大厦) 公共区域进行灭鼠、杀虫、消毒工作; 物业管理圈。投放药物事先有通知; 投药点有明显标识, 并有记录	1		
绿化养护 (3.5分)	绿地、绿化带	绿地、绿化带无明显裸露土地, 绿地基本整洁, 无明显的堆物、堆料、搭棚、侵占现象; 设施无明显的破损, 无较严重的人为破坏	1		
		绿地内水管、喷头设置隐蔽, 无滴漏现象, 无安全隐患	0.5		
	树 木	树木生长基本正常, 无死树和明显枯枝死杈; 无严重黄叶、焦叶、卷叶; 树木无明显的钉栓、捆绑现象	1		

检查项目	检查内容	检 查/考 核 细 则	考核分数		检查/考核结果
		按下列检查/考核细则进行检查,不符合项,扣除相应分值,未涉及项不扣分	分值	得分	
	绿 篱	绿篱生长造型基本正常,叶色基本正常,无明显的死株和枯死枝	1		
后勤管理 (1分)	宿舍管理	建立宿舍管理制度;宿舍干净、整洁,不乱贴乱画;宿舍用电安全,不存在安全隐患。亲朋好友或辞职辞退人员不得在宿舍留住	0.5		
	食堂管理	厨师着装整齐、干净;厨房干净、材料摆放合理;厨师有健康证;抽查饭菜质量,了解员工对食堂伙食满意情况	0.5		
工具管理 (1分)	建立管理制度和台账	建立工具管理制度、工具台帐,工具借用、领用、出库都需要建立出入库单	0.5		
		工具有专人管理,分类别、贴标识存放在工具间;工具间要保持整洁、工具摆放有序、便于查找;大型工具要有维修保养计划、记录	0.5		
总分数			100		