

遂宁市普通住宅小区物业服务项目监督考核办法（修订）

为进一步规范我市物业服务行为，提升物业服务质量，切实维护广大业主的合法权益，促进全市物业服务市场健康有序发展，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》《遂宁市物业管理条例》和中、省、市有关文件精神，结合我市实际，制定本办法。

一、监督考核对象

遂宁市建成区范围内物业服务企业承接的普通住宅小区物业服务项目（包括住宅型公寓；不包括别墅和其他非住宅物业服务项目）。物业服务企业新增项目，自交付或者接管次月起纳入监督考核范围。

二、监督考核内容

使用遂宁市物业管理信息系统“曝光台”功能和修订后的《遂宁市普通住宅小区物业服务等级标准及评分标准》（详见附件）内容，对物业服务项目是否按照服务等级标准提供物业服务进行监督考核。

三、监督考核原则

（一）公平、公开、公正原则。以业主满意度为落脚点，坚持公平、公开、公正原则，重点监督考核物业服务项目管理实效。

（二）全覆盖考核原则。通过日常监督、年度考核等方式

让辖区物业服务企业承接的普通住宅小区物业服务项目全面接受监督。

（三）差异化监管原则。项目日常监督情况、项目年度考核得分结果作为市县两级住房城乡建设主管部门对物业服务企业实施差异化监管的依据。

四、日常监督

（一）监督机制。遂宁市物业管理信息系统“曝光台”建立物业管理问题“五级”处理机制，即：小区业主实名认证后可通过图片、文字等形式在线反映小区物业管理存在的问题，物业服务企业收到问题后立即进行整改，并将整改结果在线反馈，征求业主是否满意，如果业主对处理结果不满意则依次由居（村）民委员会、街道办事处（乡镇人民政府）、辖区住房城乡建设主管部门、市级住房城乡建设主管部门按职能职责处理。

（二）监督规则。业主反映的问题经物业服务企业处理、居（村）民委员会协调处理后均不满意，到达街道办事处（乡镇人民政府）进行处理时，街道办事处（乡镇人民政府）经核实该问题是物业服务企业责任的，应计入不满意件统计范围并督促物业服务企业限期整改；经核实不属于物业服务合同约定范围、投诉人非本小区业主或合法使用人、投诉事实明显不成立等无效投诉的，可终结流程并不纳入投诉量和满意度统计。

（三）监督公示。遂宁市物业管理信息系统自动统计小区业主注册率、投诉量、满意度等数据，已实名注册认证的业主

可实时查看。街道办事处（乡镇人民政府）应按年度导出小区业主注册率、投诉量、满意度等数据，与年度考核情况一并在小区显著位置和业主群进行公示，充分发挥业主对物业服务企业的监督作用。

五、年度考核

（一）制定考核计划。由县（市、区）、市直园区住房城乡建设主管部门制定考核计划，在列入考核范围的物业服务项目显著位置进行公示，同时通过业主群、遂宁市物业管理信息系统等平台向小区业主发布，原则上每年 10 月至 12 月开展考核工作。

（二）成立考核组。由县（市、区）、市直园区住房城乡建设主管部门牵头成立考核组。考核组一般由业主代表、业主委员会和网格党组织、居（村）民委员会、街道办事处（乡镇人民政府）、辖区城管执法、市场监管、消防救援等部门（单位）代表组成。考核组中业主代表人数不低于考核组总人数的二分之一，业主代表由小区网格党组织根据业主自荐确定，自荐人数不足的由小区网格党组织邀请业主参加。

（三）开展现场考核。考核组根据《遂宁市普通住宅小区物业服务等级标准及评分标准》内容，对列入考核范围的物业服务项目进行定量评分，得到项目年度考核基础分，并由参与检查人员共同签字确认，确保各方监督职责履行到位、评价结果真实有效。

项目年度考核扣减分：城管执法部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、网格党组织根据物业服务企业（项目）在开展平安建设、基层治理、违建管控等重要工作中履行法定和约定义务的情况，可提出直接扣减物业服务项目年度考核分 1-5 分，并说明扣分理由。

项目年度考核得分=项目年度考核基础分-项目年度考核扣减分

（四）考核结果运用

1.下发整改通知。对考核中发现的问题和不足，由考核组向物业服务企业下发限期整改通知书，明确整改内容、要求和时限，督促物业服务企业按时完成整改。

2.公示考核情况。项目年度考核得分以及具体的考核签字确认资料，应在物业服务项目显著位置、业主群、遂宁市物业管理信息系统等渠道进行公示，接受业主监督。业主对项目年度考核结果有异议的，可自公示之日起 10 日内向考核组提出，考核组应在收到异议后 10 个工作日内核实并答复。

3.督促问题整改。考核组应及时开展问题整改“回头看”，督促物业服务企业按时高质量完成整改，整改结果应在物业服务项目显著位置、业主群进行公示；拒不整改或整改不到位的，由考核组视情节对物业服务企业予以通报、媒体曝光等处理，对项目经理记入其不良从业档案。

4.加强执法惩戒。考核组对考核和整改过程中发现的涉嫌违

法违规的物业服务企业及从业人员，依法依规移交相关部门进行查处。

5.强化考核监督。鼓励业主、业主委员会（物业管理委员会）将项目监督考核结果，作为评判物业服务企业履职成效的重要参考依据。业主、业主委员会可根据项目监督考核结果，依法组织业主共同决定调整物业费标准或续聘、解聘物业服务企业。

六、附则

（一）考核组成员与物业服务企业存在利害关系的，应主动回避，未回避影响考核结果公正性的，考核结果无效，并追究相关人员责任。

（二）相关部门工作人员和考核组相关人员在物业服务项目监督考核工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法依规追究其责任。

（三）本办法自 2025 年 11 月 1 日起施行，有效期五年，《遂宁市普通住宅小区物业服务项目监督考核办法》（遂建发〔2023〕10 号）不再执行。在施行过程中，法律、法规、规章或上级规范性文件另有规定，或已按程序对本办法作出废止、修订、失效的决定的，从其规定或决定。

附件：遂宁市普通住宅小区物业服务等级标准及评分标准

附件

遂宁市普通住宅小区物业服务等级标准及
评分标准

★★★★★级

项目	序号	内容与标准	分值	得分
一) 综合管理 (30分)	1	服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。	2	
	2	承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	2	
	3	一个物业服务区域配备 1 名项目负责人和 1 名经过培训取证的专（兼）职安全管理人员。按照《遂宁市物业服务从业人员执业管理办法》在遂宁市物业管理信息平台录入本项目全部从业人员信息。专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。	3	
	4	有共用部位和共用设施设备维护、安全生产（含消防和安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、档案管理等制度及服务规程。	2	
	5	从业人员统一着装、佩戴标志、行为规范、语言文明、服务主动热情。	2	
	6	设有服务接待中心，办公设施及办公用品配置完备，公示 24 小时服务电话。在各楼栋单元公示楼栋管家姓名、联系方式和需要公示的其他事项，客户服务中心工作时间不少于 12 小时。	2	
	7	根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目与收费价目。	2	
	8	落实小区“三公开”要求，按有关规定和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。	2	
	9	每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，每次征询覆盖面不低于已入住总户数的 80%，满意率 90%以上。每年至少组织 4 次业主恳谈会，组织 3 次业主参观共用设施设备机房，对业主提出的意见建议有整改反馈记录。	4	

	10	法定节假日和传统节日进行节日氛围营造，每年组织不少于 6 次小区活动，活动有计划、有记录、有总结。	3	
	11	设置便民物品服务窗口，即根据业主需求义务为业主提供相应数量手推车、快递柜（架）、针线包、常用药包、雨伞、工具箱等。	2	
	12	委托第三方提供专项服务的，应当签订专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。专项服务企业应符合法律法规和相关行政主管部门的监管要求，操作人员应持有相应的职业资格证书，对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。	2	
	13	推行“红色物业”，发挥党组织、党员在小区管理、矛盾调解中的积极作用。	2	
二） 共用部位及共用设施设备运行和维护（27分）	14	建立共用部位及共用设施设备日常管理、维修养护、安全管理等制度并建立台账，标记重大危险源（或重点风险部位）并实施管控。	2	
	15	定期检查房屋共用部位及共用设施设备的使用状况。需要维修的，属于合同约定范围内的事项，及时组织维修（水、电急修 15 分钟内到场处置，其他报修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备报修应在 30 分钟内告知），有完整的报修、维修和回访记录；不属于合同约定范围内的事项，向业主大会、业主委员会、居（村）民委员会报告并配合开展维修。	4	
	16	小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。	1	
	17	设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维修人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。	2	
	18	每日巡查 3 次小区房屋单元门、楼梯通道、门窗、外墙、游乐设施等全部共用部位及附属设施，做好巡查记录，发现问题及时维修养护。	2	
	19	每日巡查 1 次电梯运行情况。在轿厢内张贴《特种设备使用标志》，监督、配合、协助专业维保单位定期对电梯进行维保，做好问题整改、保存记录并归档。发生困人或其他重大事故，物业服务人员应在 15 分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在规定时间内到达现场处置（设区的市 30 分钟内，其他地区 1 小时内）。	3	
	20	设备房保持清洁通风，无杂物，入口等位置设置挡鼠板、防护网，在明显易取处设置消防器材，配备应急工具，每日巡查 1 次以上。	2	
	21	消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。	4	

	2 2	规范管理非机动车和机动车充电设施，建立巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题及时做好区域防患警戒隔离，并报告相关部门。	2	
	2 3	楼内照明设施每日巡查 1 次，楼外照明设施每周巡查 3 次，路灯、楼道灯完好率不低于 98%，一般故障 1 日内修复，复杂故障 3 日内修复，灯罩干净整洁。	2	
	2 4	物防设施每周开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。小区监控设施 24 小时正常运转，摄像头完好率不低于 98%，画面齐全、清晰。小区主要出入口、楼栋单元出入口、主要道路等公共区域监控设施 100%覆盖。监控视频资料至少保留 30 日备查。门禁系统每周检查 1 次，保证系统工作正常。	3	
三) 公共秩序维护 (15分)	2 5	按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修制度。装修前，依规定收取业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、违规加装防盗栏、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	3	
	2 6	对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
	2 7	小区主出入口 24 小时值勤，服务周到热情，有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。	2	
	2 8	制定详细的巡逻方案，巡逻人员手持巡更采集器按照规定路线和时间进行巡逻，每 2 小时巡逻一次，巡逻记录规范、详实。	2	
	2 9	对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放，对堵塞出入口、消防通道的予以劝阻、制止并上报相关部门。	2	
	3 0	对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。	1	
	3 1	对火灾、治安、自然灾害、公共卫生等突发事件有应急预案，每年至少组织 1 次演练。事故发生时及时报告有关部门和业主委员会，协助采取相应措施，并告知业主。	3	
四) 保	3 2	高层按层、多层按幢设置垃圾分类桶，实行分类投放和袋装化，每日清运不少于 3 次。公共区域合理设置果壳箱或者垃圾分类桶，实行分类投放，每日清运不少于 2 次。垃圾收集容器应每周清洗不少于 4 次，每周消杀不少于 2 次，保持垃圾桶清洁、无异味、无破损，周围地面无垃圾外溢。	4	

洁 服 务 (1 7 分)	3 3	小区道路、广场、停车场、绿地等每日巡视保洁 4 次，每月清扫拖洗 2 次，电梯厅、楼道每日清扫拖洗 1 次。一层共用大厅每日清扫拖洗 1 次，楼梯扶手每日擦洗 1 次，共用部位玻璃每周清洁 1 次。路灯、楼道灯每月清洁 1 次，地下停车场每日清扫 1 次，每半月循环排尘地面 1 次。公共卫生间每日清洁 1 次，每周消毒 1 次。及时清除道路积水、落叶，小区有景观水系的每 2 个月清洗、换水 1 次。上述部位，目视无垃圾、无污渍、无积尘、无杂物、无蛛网。	5	
	3 4	装饰装修垃圾应当在指定地点规范堆放、无异味，每 3 天清运不少于 1 次。	2	
	3 5	雨、污水管道每年疏通 4 次，雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏，对发现的违反排放要求的情况及时上报。化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏，并对疏通、清掏、巡查等工作建立台账做好记录。	2	
	3 6	二次供水水箱每季度清洗消毒一次，定时巡查，按规定进行水质检测，水质符合卫生要求。	2	
	3 7	根据小区实际情况定期进行消毒和灭虫除害，并提前告知业主，内容包括区域、时间、注意事项等，并做好防护措施。	2	
五) 绿 化 养 护 管 理 (1 1 分)	3 8	有专业人员实施绿化养护管理，绿化养护作业应及时做好记录并存档；对侵占小区公共绿地的及时发现、劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
	3 9	根据天气、土壤和植物生长情况合理灌溉，按时修剪，防治病虫害；根据绿化的实际情况进行施肥松土，做好防涝工作。花草树木长势良好，整齐美观，无折损现象，无斑秃，无灼伤，无病虫症状。绿化带内无杂物、残枝落叶堆积物，无坑洼、积水。	2	
	4 0	草坪生长良好，草坪成活率 98% 以上，斑秃面积 $\geq 0.5\text{m}^2$ 应及时补种；草坪夏季修剪每月不少于 2 次，全年不少于 9 次；立姿目视，无杂草、杂物。	2	
	4 1	花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，按规范和业主需求及时修剪棱角、线条统一整齐。花卉、灌木枯死的，在 1 周内补栽，乔木枯死的在 1 月内补栽，补栽补植应选用与原绿植大小相近的品种，补栽补植后无显著改变原绿植观赏效果。	3	
	4 2	定期喷洒药物，预防病虫害，建立药物购买、使用台账。乔木施肥每年不少于 2 次，灌木施肥每年不少于 2 次，地被和草坪植物施肥每年不少于 3 次，宜使用有机肥料。	2	
总分（100 分）			1 0	

	0	
--	---	--

★★★★级

项目	序号	内容与标准	分值	得分
一、综合管理 (30分)	1	服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。	2	
	2	承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	2	
	3	一个物业服务区域配备 1 名项目负责人和 1 名经过培训取证的专（兼）职安全管理人员。按照《遂宁市物业服务从业人员执业管理办法》在遂宁市物业管理信息平台录入本项目全部从业人员信息。专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。	3	
	4	有共用部位和共用设施设备维护、安全生产（含消防和安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、档案管理等制度及服务规程。	2	
	5	从业人员统一着装、佩戴标志、行为规范、语言文明、服务主动热情。	2	
	6	设有服务接待中心，办公设施及办公用品配置完备，公示 24 小时服务电话。在各楼栋单元公示楼栋管家姓名、联系方式和需要公示的其他事项，客户服务中心工作时间不少于 10 小时。	2	
	7	根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目与收费价目。	2	
	8	落实小区“三公开”要求，按有关规定和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。	2	
	9	每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，每次征询覆盖面不低于已入住总户数的 70%，满意率 85%以上。每年至少组织 2 次业主恳谈会，组织 2 次业主参观共用设施设备机房，对业主提出的意见建议有整改反馈记录。	4	
	10	法定节假日和传统节日进行节日氛围营造，每年组织不少于 4 次小区活动，活动有计划、有记录、有总结。	3	
	11	设置便民物品服务窗口，即根据业主需求义务为业主提供相应数量手推车、快递柜（架）、针线包、常用药包、雨伞、工具箱等。	2	

	1 2	委托第三方提供专项服务的，应当签订专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。专项服务企业应符合法律法规和相关行政主管部门的监管要求，操作人员应持有相应的职业资格证书，对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。	2	
	1 3	推行“红色物业”，发挥党组织、党员在小区管理、矛盾调解中的积极作用。	2	
二）共用部位及共用设施设备运行和维护（32分）	1 4	建立共用部位及共用设施设备日常管理、维修养护、安全管理等制度并建立台账，标记重大危险源（或重点风险部位）并实施管控。	2	
	1 5	定期检查房屋共用部位及共用设施设备的使用状况。需要维修的，属于合同约定范围内的事项，及时组织维修（水、电急修 20 分钟内到场处置，其他报修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备报修应在 30 分钟内告知），有完整的报修、维修和回访记录；不属于合同约定范围内的事项，向业主大会、业主委员会、居（村）民委员会报告并配合开展维修。	4	
	1 6	小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。	1	
	1 7	设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维修人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。	2	
	1 8	每日巡查 2 次小区房屋单元门、楼梯通道、门窗、外墙、游乐设施等全部共用部位及附属设施，做好巡查记录，发现问题及时维修养护。	2	
	1 9	每日巡查 1 次电梯运行情况。在轿厢内张贴《特种设备使用标志》，监督、配合、协助专业维保单位定期对电梯进行维保，做好问题整改、保存记录并归档。发生困人或其他重大事故，物业服务人员应在 15 分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在规定时间内到达现场处置（设区的市 30 分钟内，其他地区 1 小时内）。	3	
	2 0	设备房保持清洁通风，无杂物，入口等位置设置挡鼠板、防护网，在明显易取处设置消防器材，配备应急工具，每日巡查 1 次以上。	2	
	2 1	消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。	4	
	2 2	规范管理非机动车和机动车充电设施，建立巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题及时做好区域防患警戒隔离，并报告相关部门。	2	
	2 3	楼内照明设施每日巡查 1 次，楼外照明设施每周巡查 2 次，路灯、楼道灯完好率不低于 95%，一般故障 1 日内修复，复杂故障 5 日内修复，灯罩干净整洁。	2	

	2 4	物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。小区监控设施 24 小时正常运转，摄像头完好率不低于 95%，画面齐全、清晰。小区主要出入口、楼栋单元出入口、主要道路等公共区域监控设施 100%覆盖。监控视频资料至少保留 30 日备查。门禁系统每半月检查 1 次，保证系统工作正常。	3	
	2 5	按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修制度。装修前，依规定收取业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、违规加装防盗栏、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	3	
	2 6	对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
三） 维护 公共 秩序 （ 1 0 分 ）	2 7	小区主出入口 24 小时值勤，服务周到热情，有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。	2	
	2 8	制定详细的巡逻方案，巡逻人员手持巡更采集器按照规定路线和时间进行巡逻，每 4 小时巡逻一次，巡查记录规范、详实。	2	
	2 9	对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放，对堵塞出入口、消防通道的予以劝阻、制止并上报相关部门。	2	
	3 0	对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。	1	
	3 1	对火灾、治安、自然灾害、公共卫生等突发事件有应急预案，每年至少组织 1 次演练。事故发生时及时报告有关部门和业主委员会，协助采取相应措施，并告知业主。	3	
四） 保 洁	3 2	按栋设置垃圾分类桶，实行分类投放和袋装化，每日清运不少于 2 次。公共区域合理设置果壳箱或者垃圾分类桶，实行分类投放，每日清运不少于 2 次；垃圾收集容器应每周清洗不少于 2 次，每周消杀不少于 1 次，保持垃圾桶清洁、无异味、无破损，周围地面无垃圾外溢。	4	

服务 (1 7 分)	3	小区道路、广场、停车场、绿地等每日巡视保洁 2 次，每月清扫拖洗 1 次，电梯厅、楼道每日清扫拖洗 1 次。一层共用大厅每日清扫拖洗 1 次，楼梯扶手每日擦洗 1 次，共用部位玻璃每周清洁 1 次。路灯、楼道灯每月清洁 1 次，地下停车场每日清扫 1 次，每半月循环排尘地面 1 次。公共卫生间每日清洁 1 次，每周消毒 1 次。及时清除道路积水、落叶，小区有景观水系的每季度清洗、换水 1 次。上述部位，目视无垃圾、无污渍、无积尘、无杂物、无蛛网。	5	
	3 4	装饰装修垃圾应当在指定地点规范堆放、无异味，每周清运不少于 1 次。	2	
	3 5	雨、污水管道每年疏通不少于 2 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏，对发现的违反排放要求的情况及时上报；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏，并对疏通、清掏、巡查等工作建立台账做好记录。	2	
	3 6	二次供水水箱每季度清洗消毒一次，定时巡查，按规定进行水质检测，水质符合卫生要求。	2	
	3 7	根据小区实际情况定期进行消毒和灭虫除害，并提前告知业主，内容包括区域、时间、注意事项等，并做好防护措施。	2	
五) 绿化 养护 管理 (1 1 分)	3 8	有专业人员实施绿化养护管理，绿化养护作业应及时做好记录并存档；对侵占小区公共绿地的及时发现、劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
	3 9	根据天气、土壤和植物生长情况合理灌溉，按时修剪，防治病虫害；根据绿化的实际情况进行施肥松土，做好防涝工作。花草树木长势良好，整齐美观，无病虫害症状。绿化带内无杂物、残枝落叶堆积物，无坑洼、积水。	2	
	4 0	草坪生长良好，草坪成活率 95% 以上，斑秃面积 $\geq 2\text{m}^2$ ；草坪夏季修剪每月不少于 1 次，全年不少于 5 次；立姿目视，无杂草、杂物。	2	
	4 1	花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，按规范和业主需求及时修剪棱角、线条统一整齐。花卉、灌木、乔木枯死的在 1 月内补栽，补栽补植应选用与原绿植大小相近的品种，补栽补植后无显著改变原绿植观赏效果。	3	
	4 2	定期喷洒药物，预防病虫害，建立药物购买、使用台账。乔木施肥每年不少于 1 次，灌木施肥每年不少于 1 次，地被和草坪植物施肥每年不少于 2 次，宜使用有机肥料。	2	
总分（100 分）			1 0	

	0	
--	---	--

★★★级

项目	序号	内容与标准	分值	得分
一、综合管理 (30分)	1	服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。	2	
	2	承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	2	
	3	一个物业服务区域配备 1 名项目负责人和 1 名经过培训取证的专（兼）职安全管理人员。按照《遂宁市物业服务从业人员执业管理办法》在遂宁市物业管理信息平台录入本项目全部从业人员信息，专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。	3	
	4	有共用部位和共用设施设备维护、安全生产（含消防和安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、档案管理等制度及服务规程。	2	
	5	从业人员统一着装、佩戴标志、行为规范、语言文明、服务主动热情。	2	
	6	设有服务接待中心，办公设施及办公用品配置完备，公示 24 小时服务电话。在各楼栋单元公示物业联系方式和需要公示的其他事项，客户服务中心工作时间不少于 8 小时。	2	
	7	根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目与收费价目。	2	
	8	落实小区“三公开”要求，按有关规定和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。	2	
	9	每年 1 次征询业主对物业服务的意见，征询覆盖面不低于已入住总户数的 70%，满意率 80% 以上。每年至少组织 1 次业主恳谈会，组织 1 次业主参观共用设施设备机房，对业主提出的意见建议有整改反馈记录。	4	
	10	法定节假日和传统节日进行节日氛围营造；每年组织不少于 2 次小区活动。	3	
	11	设置便民物品服务窗口，即义务为业主提供手推车、快递柜（架）、针线包、常用药包、雨伞、工具箱等。	2	
	12	委托第三方提供专项服务的，应当签订专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。专项服务企业应符合法律法规和相关行政主管部门的监管要求，操作人员应持有相应的职业资格证书，对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。	2	
	13	推行“红色物业”，发挥党组织、党员在小区管理、矛盾调解中的积极作用。	2	

二) 共用部位及共用设施设备运行和维护(32分)	14	建立共用部位及共用设施设备日常管理、维修养护、安全管理等制度并建立台账，标记重大危险源（或重点风险部位）并实施管控。	2	
	15	定期检查房屋共用部位及共用设施设备的使用状况。需要维修的，属于合同约定范围内的事项，及时组织维修，有完整的报修、维修和回访记录；不属于合同约定范围内的事项，向业主大会、业主委员会、居（村）民委员会报告并配合开展维修。	4	
	16	小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。	1	
	17	设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维修人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。	2	
	18	每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道、门窗、外墙、游乐设施等全部共用部位及附属设施，做好巡查记录，发现问题及时维修养护。	2	
	19	每日巡查1次电梯运行情况。在轿厢内张贴《特种设备使用标志》，监督、配合、协助专业维保单位定期对电梯进行维保，做好问题整改、保存记录并归档。发生困人或其他重大事故，物业服务人员应在15分钟内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在规定时间内到达现场处置（设区的市30分钟内，其他地区1小时内）。	3	
	20	设备房保持清洁通风，无杂物，入口等位置设置挡鼠板、防护网，在明显易取处设置消防器材，配备应急工具，每日巡查1次以上。	2	
	21	消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。	4	
	22	规范管理非机动车和机动车充电设施，建立巡查制度，每日对充电设施进行巡查，发现问题及时做好区域防患警戒隔离，并报告相关部门。	2	
	23	楼内照明设施每日巡查1次，楼外照明设施每周巡查1次，路灯、楼道灯完好率不低于90%，一般故障1日内修复，复杂故障7天内修复，灯罩干净整洁。	2	
	24	物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。配有安全监控设施的，小区监控设施24小时正常运转，画面齐全、清晰，监控视频资料至少保留30日备查。门禁系统每月检查1次，保证系统工作正常。	3	

	25	按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修制度。装修前，依规定收取业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、违规加装防盗栏、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	3	
	26	对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
三） 维护公共秩序 （10分）	27	小区主出入口24小时值勤，服务周到热情，有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。	2	
	28	制定详细的巡逻方案，巡逻人员按照规定路线和时间进行巡逻，每6小时巡逻一次，巡查记录规范、详实。	2	
	29	对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放，对堵塞出入口、消防通道的予以劝阻、制止并上报相关部门。	2	
	30	对进出小区的装修、家政等劳务人员实行登记管理。	1	
	31	对火灾、治安、自然灾害、公共卫生等突发事件有应急预案，每年至少组织1次演练。事故发生时及时报告有关部门和业主委员会，协助采取相应措施，并告知业主。	3	
四） 保洁服务 （17分）	32	按栋设置垃圾分类桶，实行分类投放和袋装化，每日清运不少于1次；公共区域合理设置果壳箱或者垃圾分类桶，实行分类投放，每日清运1次；垃圾收集容器定期清洗、消杀，保持垃圾桶清洁、无异味、无破损，周围地面无垃圾外溢。	4	
	33	小区道路、广场、停车场、绿地等每日巡视保洁2次，每月清扫拖洗1次，电梯厅、楼道每日清扫拖洗1次。一层共用大厅每日清扫拖洗1次，楼梯扶手每日擦洗1次，共用部位玻璃每月清洁1次。路灯、楼道灯每季度清洁1次，地下停车场每周清扫1次。公共卫生间每日清洁1次，每周消毒1次。及时清除道路积水、落叶，小区有景观水系的每半年清洗、换水1次。上述部位，目视无垃圾、无污渍、无积尘、无杂物、无蛛网。	5	
	34	装饰装修垃圾应当在指定地点规范堆放、无异味，定期清运，无堆积。	2	

	35	雨、污水管道每年疏通不少于 2 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏，对发现的违反排放要求的情况及时上报；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏，并对疏通、清掏、巡查等工作建立台账做好记录。	2	
	36	二次供水水箱每半年清洗一次，定时巡查，按规定进行水质检测，水质符合卫生要求。	2	
	37	根据小区实际情况定期进行消毒和灭虫除害，并提前告知业主，内容包括区域、时间、注意事项等，并做好防护措施。	2	
五) 绿化 养护 管理 (1 1 分)	38	有专业人员实施绿化养护管理，绿化养护作业应及时做好记录并存档；对侵占小区公共绿地的及时发现、劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
	39	根据天气、土壤和植物生长情况合理灌溉，按时修剪，防治病虫害；根据绿化的实际情况进行施肥松土，做好防涝工作。花草树木长势良好，整齐美观，无病虫害症状。绿化带内无明显杂物、残枝落叶堆积物。	3	
	40	草坪生长良好，草坪成活率 90%以上，斑秃面积 $\geq 3\text{m}^2$ 应及时补种，无杂草、杂物，及时修剪整形。	2	
	41	花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪棱角、线条统一整齐；花卉、灌木、乔木枯死的，应及时补栽。补栽补植后土地无明显裸露，无显著改变原绿植观赏效果。	3	
	42	定期喷洒药物，预防病虫害，建立药物购买、使用台账。	1	
总分（100 分）			100	

★★级

项目	序号	内容与标准	分值	得分
(一) 综合管理 (34分)	1	服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。	4	
	2	承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	2	
	3	按照《遂宁市物业服务从业人员执业管理办法》在遂宁市物业管理信息平台录入本项目全部从业人员信息，专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。	4	
	4	有共用部位和共用设施设备维护、安全生产（含消防和安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、档案管理等制度。	4	
	5	从业人员行为规范、语言文明、服务主动热情。	2	
	6	设有服务接待中心，办公设施及办公用品配置完备，公示 24 小时服务电话；报修按双方约定时间内到达现场，有完整的报修、维修记录。	5	
	7	落实小区“三公开”要求，按有关规定和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。	5	
	8	每年 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 75%以上，对业主提出的意见建议有整改反馈记录。	2	
	9	设置便民物品服务窗口，即义务为业主提供手推车、快递柜（架）、针线包、常用药包、雨伞、工具箱等。	2	
	10	委托第三方提供专项服务的，应当签订专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。专项服务企业应符合法律法规和相关行政主管部门的监管要求，操作人员应持有相应的职业资格证书，对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。	4	
(二) 共用部位及共	11	建立共用部位及共用设施设备日常管理、维修养护、安全管理等制度并建立台账，标记重大危险源（或重点风险部位）并实施管控。	4	
	12	定期检查房屋共用部位及共用设施设备的使用状况，需要维修的，属于合同约定范围内的事项，及时组织维修；不属于合同约定范围内的事项，向业主大会、业主委员会、居（村）民委员会报告并配合开展维修。	4	
	13	各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。	2	

用 设 施 设 备 运 行 和 维 护 (37 分)	1 4	设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维修人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。	4	
	1 5	每天巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道、门窗、外墙、游乐设施等共用部位及附属设施，发现问题及时维修养护。	3	
	1 6	每日巡查 1 次电梯运行情况。在轿厢内张贴《特种设备使用标志》，监督、配合、协助专业维保单位定期对电梯进行维保，做好问题整改、保存记录并归档。发生困人或其他重大事故，物业服务人员应及时到达现场安抚被困乘客，专业维修人员应在规定时间内到达现场处置（设区的市 30 分钟内，其他地区 1 小时内）。	3	
	1 7	设备房保持清洁通风，无杂物，入口等位置设置挡鼠板、防护网，在明显易取处设置消防器材，配备应急工具，定期巡查。	2	
	1 8	消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。	2	
	1 9	规范管理非机动车和机动车充电设施，建立巡查制度，发现问题及时做好区域防患警戒隔离，并报告相关部门。	2	
	2 0	路灯、楼道灯完好率不低于 85%，发生故障的及时修复，灯罩干净整洁。	3	
	2 1	物防设施定期检查，及时排除安全隐患。配有安全监控设施的，监控视频资料至少保留 30 日备查。门禁系统工作正常。	3	
	2 2	按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，依规定收取业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。定期巡查，发现影响房屋外观、违规加装防盗栏、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	3	
	2 3	对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。	2	
(三) 维 护 公 共 秩 序	2 4	小区主出入口 24 小时值勤。	2	
	2 5	对重点区域、重点部位每 8 小时巡查 1 次。	2	
	2 6	引导车辆有序通行、停放，对堵塞出入口、消防通道的予以劝阻、制止并上报相关部门。	2	
	2 7	对进出小区的装修、家政等劳务人员实行登记管理。	2	

序 (11 分)	2 8	对火灾、治安、自然灾害、公共卫生等突发事件有应急预案，每年至少组织 1 次演练。事故发生时及时报告有关部门和业主委员会，协助采取相应措施，并告知业主。	3	
(四) 保洁 服务 (11 分)	2 9	小区内设置垃圾分类桶，生活垃圾每天清运 1 次。	3	
	3 0	小区公共场所每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫 1 次；共用部位玻璃每季度清洁 1 次；路灯、楼道灯每半年清洁 1 次。	3	
	3 1	雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每半年检查 1 次，视检查情况及时清掏，对发现的违反排放要求的情况及时上报；化粪池每季度检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。	3	
	3 2	二次供水水箱每半年清洗一次，定时巡查，按规定进行水质检测，水质符合卫生要求。	2	
(五) 绿化 养护 管理 (7 分)	3 3	对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，对侵占小区公共绿地的及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	3	
	3 4	定期清除绿地杂草、杂物。	2	
	3 5	预防花草、树木病虫害。	2	
总分（100 分）			1 0 0	

★级

项目	序号	内容与标准	分值	得分
（一） 综合管理 （32分）	1	服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。	4	
	2	承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。	2	
	3	按照《遂宁市物业服务从业人员执业管理办法》在遂宁市物业管理信息平台录入本项目全部从业人员信息，专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。	4	
	4	有共用部位和共用设施设备维护、安全生产（含消防和安全防范）、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、档案管理等制度。	4	
	5	从业人员行为规范，语言文明，服务主动热情。	3	
	6	公示 24 小时服务电话。	4	
	7	落实小区“三公开”要求，按有关规定和合同约定在小区公示栏或显著位置公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息等。	5	
	8	设置便民物品服务窗口，即义务为业主提供手推车、快递柜（架）、针线包、常用药包、雨伞、工具箱等。	2	
	9	委托第三方提供专项服务的，应当签订专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。专项服务企业应符合法律法规和相关行政主管部门的监管要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。	4	

(二) 共用部位及共用设施设备运行和维护 (36分)	10	建立共用部位及共用设施设备日常管理、维修养护、安全管理等制度并建立台账, 标记重大危险源(或重点风险部位)并实施管控。	3	
	11	定期检查房屋共用部位及共用设施设备的使用状况, 需要维修的, 属于合同约定范围内的事项, 及时组织维修; 不属于合同约定范围内的事项, 向业主大会、业主委员会、居(村)民委员会报告并配合开展维修。	4	
	12	各栋、单元(门)、户有明显标志。	2	
	13	设施设备标志齐全, 责任人明确; 设施设备运行正常。	4	
	14	定期巡查小区房屋单元门、楼梯通道、门窗、外墙、游乐设施等共用部位及附属设施, 做好巡查记录, 发现问题及时维修养护。	3	
	15	在轿厢内张贴《特种设备使用标志》, 监督、配合、协助专业维保单位定期对电梯进行维保, 确保电梯 24 小时正常运行。	4	
	16	消防设施设备完好, 可随时启用; 消防通道畅通。	2	
	17	路灯、楼道灯完好率不低于 80%。	4	
	18	容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。	3	
	19	按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约(临时管理规约)要求, 告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。定期巡查, 发现影响房屋外观、违规加装防盗栏、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	4	
	20	对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻, 并报告业主委员会和有关主管部门。	3	
(三) 维护公共秩序 (	21	小区有 24 小时值班人员。	4	
	22	车辆停放有序, 对堵塞消防通道的予以劝阻、制止并上报相关部门。	4	
	23	对火灾、治安、自然灾害、公共卫生等突发事件有应急预案, 每年至少组织 1 次演练。事故发生时及时报告有关部门和业主委员会, 协助采取相应措施, 并告知业主。	4	

12分)				
(四) 保洁服务 (12分)	24	小区内设置垃圾分类桶，生活垃圾每天清运1次。	4	
	25	小区公共场所每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次；共用部位玻璃每半年清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。	4	
	26	雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，视检查情况及时清掏，对发现的违反排放要求的情况及时上报；化粪池每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。	4	
(五) 绿化养护管理 (8分)	27	对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，对侵占小区公共绿地的及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	4	
	28	定期清除绿地杂草、杂物。	4	
总分 (100分)			100	

