

上海市松江区市场监督管理局物业服务验收表

		基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
行政管理	35	1. 建立科学的完善的管理制度;工作月有计划有总结和考核	4	管理制度 1 分, 不全扣 0.1 分; 月份工作计划 0.5 分缺扣 0.1; 月工作总结 0.5 分, 缺扣 0.1 分; 考核 2 分, 缺扣 0.5 分。	查资料		4
		2. 建立“以客户为中心”的服务标准, 规范的服务程序	4	服务标准 2.5 分, 缺扣 0.5 分; 规范服务程序 1.5 分, 缺扣 0.2 分。	查资料		4
		3. 有健全的办公安全管理网络; 基础台账, 岗位责任制, 技术操作规范齐全; 特殊工种持证上岗	4	安全管理网络 0.5 分, 缺扣 0.1 分; 基础台账 1 分, 缺扣 0.1 分; 岗位责任制 0.5 分, 缺扣 0.1 分; 操作规范 1 分, 缺扣 0.2 分; 持证上岗 1 分, 缺扣 0.1 分。	查资料	岗位责任不清晰, 需持证岗位的人员无证上岗	3.8
		4. 重视对员工的素质教育和岗前培训; 有员工的继续培训规则	4	素质教育 1 分, 无扣 0.2 分; 岗前培训 2.5 分, 无扣 0.5 分; 培训计划 1.5 分, 无扣 0.3 分。	查资料(对新进员工询问)		4
		5. 认真受理及时处理客户投诉	4	投诉处理率 100%, 不达标每次扣 0.2 分, 并视情况处理。		提醒需要卫生打扫的地方延后了多日才清理	3.5
		6. 全年无重大工伤、火警等事故	3	无事故率 100%, 不达标视情况处理			3
		7. 利用不同形式测评满意度	12	其中服务对象测评分为 6 分, 最终以综合平均分为依据; 物业公司内部员工满意度测评为内容 6 分, 测评内容包括对劳动保护、对《劳动法》执行情况等, 最终以综合平均分为依据。	每季度一次发表测评, 由业主方组织服务对象代表及物业公司员工进行。		12
服务质量管理	35	1. 内外环境卫生保洁员作有专人负责, 制度齐全, 责任明确; 有检查、考核评比制度; 有巡查、整改记录	5	专人负责责任明确 1 分, 无扣 0.2 分; 制度齐全 1 分, 不全扣 0.2 分; 巡视记录 1 分, 无扣 0.2 分; 整改记录 1 分, 无扣 0.3 分; 考评制度 1 分, 无扣 0.5 分。	查资料		5
		2. 室内外无明显烟头、杂物、痰迹; 门窗玻璃无尘迹	5	不达标每项每处扣 0.1 分, 直至扣完。	现场抽查	走廊灰尘明显; 走廊地面灰尘未及时清理	2.6

上海市松江区市场监督管理局物业服务验收表

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
保安 消防 18	3. 屋顶及外环境无卫生死角	3	不达标每项每处扣 0.1 分，直至扣完。	现场抽查		3
	4. 厕所做到无味、无垢、无堵、无外溢	3	不达标每项每处扣 0.1 分，直至扣完。	现场抽查	洗手台台面水迹未擦、垃圾桶内垃圾满溢未及时处理	1
	5. 消毒灭害工作彻底	3	不达标每项每处扣 0.1 分，直至扣完。	现场抽查		3
	1. 着装统一、穿着整洁、佩戴工号	2	着装整洁、佩戴工号，发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查		2
	2. 站（坐）姿态规范	2	发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查	物业人员站（坐）姿态散漫，数次看到聊天看手机	1.4
	3. 文明礼貌、热情应答	2	发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查		2
	4. 有定时巡查制度和巡查记录	3	无巡查制度扣 0.1 分；无巡查记录扣 0.1 分。	查资料		3
	5. 室内消防栓及灭火器的月底检查记录	3	有无关人员进入扣 0.1 分；无进出记录登记扣 0.1 分。	随时抽查		3
	6. 院内各种车辆停放有序	2	乱停放发现一处扣 0.1 分。	随时抽查	多次会议期间车辆停放影响正常通行，引导停车位置不合理	0.5
	7. 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门。	4	未采取必要措施发现一次扣 0.5 分，未及时报告发现一次扣 0.5 分。	即时		4
工程 设备 管理 20	1. 房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关部门	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2
	2. 保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2
	3. 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2

188

上海市松江区市场监督管理局

上海市松江区市场监督管理局物业服务验收表

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
	4. 屋面泄水沟、室内外排水管道畅通	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2
	5. 对辖区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施	2	单项每次扣 0.1 分	现场抽查		2
	6. 给排水系统、中央空调系统、锅炉系统等确保功能的需要	2	单项每次扣 0.1 分	现场抽查		2
	7. 公共照明系统完好	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查	电梯厅与大厅楼道多处灯泡处于损坏状态	0.8
	8. 弱电系统完好	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2
	9. 发生电梯困人或其它重大事件时, 即刻通知电梯维保单位, 物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理, 待专业维保人员到场后继续配合排故排险。	2	单项每次扣 0.1 分	即时		2
	10. 重大节日前应对景观设施、设备设施系统进行安全、功能检查, 保证节日期间各项设施运行正常	1	单项每次扣 0.1 分	即时		1
	11. 在遇到突发事件时, 采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门。	1	未采取必要措施发现一次扣 0.5 分, 未及时报告发现一次扣 0.5 分。	即时		1
绿化养护 8	1. 绿化整体效果干净美观。	1	景观效果整体差扣 0.5 分, 植物修剪面轮廓不清晰、不平整, 每处扣 0.1 分, 草坪修剪不及时, 草屑未及时扫尽运出, 每 10 m²扣 0.1 分。	即时	绿化效果整体差、长期未修剪杂草	0
	2. 植物长势应健康良好。	1	支撑不完整不牢固、树干纹缢未解除每处扣 0.1 分, 植物修剪不及时、不规范扣 0.5 分, 有枯枝死枝、树干倾斜每株扣 0.2 分。	随时抽查	灌木丛未修剪; 多棵树木已经枯萎, 未处理	0.5
	3. 根据植物生长特性进行施肥, 肥料要埋施或结合中耕松土施肥。土壤无板结, 根系无裸露,	1	因缺肥导致植物叶片黄叶、长势不良的每处扣 0.1 分, 肥料裸露每处扣 0.2 分, 树盘板结的每株扣 0.1 分, 植	随时抽查		1

上海市松江区市场监督管理局物业服务验收表

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
	绿地无坑洼、无土堆、无积水。		株根系裸露、绿地坑洼、有土堆或积水的，每处扣 0.1 分。			
	4. 根据植物生长特性和季节变化进行浇水，确保植物正常生长；旱季及新种植物及时进行灌溉，防止植物脱水而造成枯死。	1	植物因缺水出现萎蔫，每处扣 0.2 分，出现枯死植物处扣 0.5 分，草地每 10 m² 扣 0.1 分，未及时排水造成植物受损，每处扣 0.1 分。	即时	植物枯死未处理	0.5
	5. 及时做好植物病虫害防治工作，无明显枯枝、死枝，发生病虫害及时控制，植株受害面积须控制在 15% 以下。	1	发生病虫害，植株受害面积达 15% 以上每处扣 0.3 分；严重或导致死亡扣 1 分；草坪病虫害率超 10%，扣 0.3 分；使用不当发生药害（含除草剂错用），致使植物落叶死亡，扣 0.5 分。	随时抽查		1
	6. 及时补栽补种花草。死株、缺株清除及补植，保持绿化景观的完整。	1	新发生死株、缺株，每处扣 0.1 分；草地每 2 m² 扣 0.1 分。	即时	花草未及时补种补栽，花坛处景观空置	0.2
	7. 做好防风防冻工作。台汛期间做好加固、排涝抢险工作，防止植物受损。冬季及时做好植物防冻工作，避免植物冻害导致枯死。	1	暴风雨过后 12 小时内未及时排水，处理断枝落叶，扣 0.5 分。冬季未及时做好防寒工作，扣 0.5 分。	即时		1
	8. 草花更换和黑麦草养护应满足要求数量和频次。	1	数量或者频次不达标的，一次扣 0.5 分。	即时		1
合计						88.8

李强

上海市松江区市场监督管理局物业服务验收表（执法大队）

		基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
行政管理	35	1. 建立科学的完善的管理制度；工作月有计划有总结和考核	4	管理制度 1 分，不全扣 0.1 分；月份工作计划 0.5 分缺扣 0.1；月工作总结 0.5 分，缺扣 0.1 分；考核 2 分，缺扣 0.5 分。	查资料	缺少考核材料	3.5
		2. 建立“以客户为中心”的服务标准，规范的服务程序	4	服务标准 2.5 分，缺扣 0.5 分；规范服务程序 1.5 分，缺扣 0.2 分。	查资料	服务标准不规范	3.5
		3. 有健全的办公安全管理网络；基础台账，岗位责任制，技术操作规范齐全；特殊工种持证上岗	4	安全管理网络 0.5 分，缺扣 0.1 分；基础台账 1 分，缺扣 0.1 分；岗位责任制 0.5 分，缺扣 0.1 分；操作规范 1 分，缺扣 0.2 分；持证上岗 1 分，缺扣 0.1 分。	查资料	岗位职责不完善。需持证岗位的人员无证上岗	3.5
		4. 重视对员工的素质教育和岗前培训；有员工的继续培训规则	4	素质教育 1 分，无扣 0.2 分；岗前培训 2.5 分，无扣 0.5 分；培训计划 1.5 分，无扣 0.3 分。	查资料（对新进员工询问）	缺少培训材料	3.5
		5. 认真受理及时处理客户投诉	4	投诉处理率 100%，不达标每次扣 0.2 分，并视情况处理。			4
		6. 全年无重大工伤、火警等事故	3	无事故率 100%，不达标视情况处理			3
		7. 利用不同形式测评满意度	12	其中服务对象测评分为 6 分，最终以综合平均分为依据；物业公司内部员工满意度测评为内容 6 分，测评内容包括对劳动保护、对《劳动法》执行情况等，最终以综合平均分为依据。	每季度一次发表测评，由业主方组织服务对象代表及物业公司员工进行。	测评内容不全面	9
服务质量管理	65	1. 内外环境卫生保洁员作有专人负责，制度齐全，责任明确；有检查、考核评比制度；有巡查、整改记录	5	专人负责责任明确 1 分，无扣 0.2 分；制度齐全 1 分，不全扣 0.2 分；巡视记录 1 分，无扣 0.2 分；整改记录 1 分，无扣 0.3 分；考评制度 1 分，无扣 0.5 分。	查资料	整改记录缺失，制度不齐全，不明确	4
		2. 室内外无明显烟头、杂物、痰迹；门窗玻璃无尘迹	5	不达标每项每处扣 0.1 分，直至扣完。	现场抽查	室内外有明显杂物、门口窗台灰尘明显	4.4
		3. 屋顶及外环境无卫生死角	3	不达标每项每处扣 0.1 分，直至扣完。	现场抽查	室外卫生死角未处理干净	2.7

王保安

上海市松江区市场监督管理局物业服务验收表（执法大队）

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
	4. 厕所做到无味、无垢、无堵、无外溢	3	不达标每项每处扣 0.1 分，直至扣完。	现场抽查		3
	5. 消毒灭害工作彻底	3	不达标每项每处扣 0.1 分，直至扣完。	现场抽查	消毒灭害工作不达标	2.7
	1. 着装统一、穿着整洁、佩戴工号	2	着装整洁、佩戴工号，发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查		2
	2. 站（坐）姿态规范	2	发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查		2
	3. 文明礼貌、热情应答	2	发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查		2
	4. 有定时巡查制度和巡查记录	3	无巡查制度扣 0.1 分；无巡查记录扣 0.1 分。	查资料		3
	5. 室内消防栓及灭火器的月底检查记录	3	有无关人员进入扣 0.1 分；无进出记录登记扣 0.1 分。	随时抽查		3
	6. 院内各种车辆停放有序	2	乱停放发现一处扣 0.1 分。	随时抽查	车辆停放影响正常通行	1.7
	7. 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门。	4	未采取必要措施发现一次扣 0.5 分，未及时报告发现一次扣 0.5 分。	即时		4
	1. 房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关部门	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2
	2. 保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2
	3. 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查	墙面、地砖为及时修补缺损	1.5
	4. 屋面泄水沟、室内外排水管道畅通	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查	积水未及时疏通	1.8
	5. 对辖区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施	2	单项每次扣 0.1 分	现场抽查		2
	6. 给排水系统、中央空调系统、锅炉系统等确保功能的需要	2	单项每次扣 0.1 分	现场抽查		2



上海市松江区市场监督管理局物业服务验收表（执法大队）

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
绿化养护 8	7. 公共照明系统完好	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2
	8. 弱电系统完好	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		2
	9. 发生电梯困人或其它重大事件时, 即刻通知电梯维保单位, 物业管理人 员须在五分钟内到现场 应急处理, 待专业维保人 员到场后继续配合排故 排险。	2	单项每次扣 0.1 分	即时		2
	10. 重大节日前应对景观 设施、设备设施系统进行 安全、功能检查, 保证节 日期间各项设施运行正 常	1	单项每次扣 0.1 分	即时		1
	11. 在遇到突发事件时, 采取必要措施并及时报 告管理中心和相关部门。	1	未采取必要措施发现一次扣 0.5 分, 未及时报告发现一次 扣 0.5 分。	即时		1
	1. 绿化整体效果干净美 观。	1	景观效果整体差扣 0.5 分, 植物修剪面轮廓不清晰、不 平整, 每处扣 0.1 分, 草坪 修剪不及时, 草屑未及时扫 尽运出, 每 10 m ² 扣 0.1 分。	即时		1
	2. 植物长势应健康良好。	1	支撑不完整不牢固、树干绞 缢未解除每处扣 0.1 分, 植 物修剪不及时、不规范扣 0.5 分, 有枯枝死枝、树干倾斜 每株扣 0.2 分。	随时抽查	修剪不及时	0.5
	3. 根据植物生长特性进 行施肥, 肥料要埋施或 结合中耕松土施肥。土 壤无板结, 根系无裸露, 绿地无坑洼、无土堆、 无积水。	1	因缺肥导致植物叶片黄叶、 长势不良的每处扣 0.1 分, 肥料裸露每处扣 0.2 分, 树 盘板结的每株扣 0.1 分, 植 株根系裸露、绿地坑洼、有 土堆或积水的, 每处扣 0.1 分。	随时抽查	绿地有积水	0.8
	4. 根据植物生长特性和 季节变化进行浇水, 确 保植物正常生长; 旱季 及新种植物及时进行灌 溉, 防止植物脱水而造 成枯死。	1	植物因缺水出现萎蔫, 每处 扣 0.2 分, 出现枯死植物处 扣 0.5 分, 草地每 10 m ² 扣 0.1 分, 未及时排水造成植物受 损, 每处扣 0.1 分。	即时	植物枯死未及 时处理	0.5

上海市松江区市场监督管理局物业服务验收表（执法大队）

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查办法	扣分原因	得分
	D. 及时清除坠物隐患。发现隐患，立即采取措施。发生坠物隐患及时控制，坠物受面面积控制在10%以下。	1	发生坠物隐患，坠物受面面积超过10%且坠物面积严重，严重或造成死亡1分。坠落坠物隐患面积10%。坠物面积：坠物面积发生坠物（清除坠物面积）。坠物面积10%。	随时抽查		1
	E. 及时补种和补种。死株。补种面积及补种。保持绿化景观的完整。	1	补发生死株、死株。补种面积1分。补种面积10%。	随时	花草未及时补种补栽	0.7
	F. 做好防风防冻工作。台风期间做好加固。非台风期间做好加固。防止植物受冻。冬季及时做好植物防冻工作。避免植物冻害导致死亡。	1	台风过后12小时内及时补水。处理断枝落叶。补种1分。冬季及时做好防冻工作。补种1分。	随时		1
	G. 草花更换和混交草养护应满足要求数量和频次。	1	数量或频次不达标的。一次扣0.5分。	随时	养护数量不达标	0.5
合计						89.8

2019.9.19

1. 2. 3.