

物业服务验收标准及违约处理措施

服务大类	服务子项	具体验收内容		评价标准与频率要求	违约处理措施
基本服务	服务人员要求	1	人员持证上岗	持证上岗率100%，岗前培训合格	发现1人未达标：口头警告；2人以上或出现2次以上：书面警告，扣减月服务费 1% 。
		2	岗位培训	每季度至少开展1次岗位技能、保密等培训，有记录	未按时完成：书面警告，限期补做；逾期未完成：扣减月服务费1% 。
		3	人员调换	调换需经采购人书面同意	未经同意调换：口头警告；出现2次以上：扣减月服务费
	保密管理	4	保密协议签订	服务人员100%签订保密协议，并报备	发现未签订即上岗：每发现1例处扣减月服务费 1% 。
		5	保密培训	每季度至少1次培训，新员工入职必须培训	未按时完成：书面警告，限期补做；逾期未完成：扣减月服务费 1% 。
	档案管理	6	档案齐全与移交	档案齐全、保存安全，合同结束后完整移交	档案缺失或管理混乱：书面警告；未能按时移交：扣减合同总额 2% 。
	应急预案	7	预案演练推演	每半年至少1次专项预案演练推演，有记录和评价	未按时演练推演：书面警告，限期补做；逾期未完成：扣减月服务费 1% 。
		8	预案启动	按程序启动应急预案应对突发事件、降低损失	应急预案未制定或操作性不强，或未能及时迅速启动、或未能按规范程序正确启动，导致未能控制事态发展降低损失，扣减月服务费 1% 。
	服务热线	9	紧急维修响应	设置24小时热线，紧急维修15分钟内到场	热线无人接听：每次扣减 200元；紧急维修到场时间超时：每次扣减200元。
		10	房屋结构安全巡视	每天至少1次	每遗漏一次巡查：扣减 200元；记录造假：扣减月服务费 1% 。

房屋维护	主体结构等	11	公用部位门窗等巡	每日至少1次	每遗漏一次巡查：扣减 200元；记录造假：扣减月服务费 1% 。
		12	房屋结构、门窗等	按需进行，维修完成时间不得晚于报修时间30天	每超时一次维修或未维修：扣减 500元。
	其他设施	13	防雷装置检查	雨季前至少一次	未按时巡查：扣减 200元；记录造假：扣减月服务费 1% 。
		14	办公家具维修	按需进行，维修完成时间不得晚于报修时间10天	每超时一次维修或未维修：扣减 200元。
设施设备	给排水系统	15	水箱清洗和水质检测	每半年至少开展 1 次。	每超时一次清洗或未清洗：扣减 200元，限期改正；采购人不定期抽查检测，水质低于标准：重大安全隐患，扣减月服务费 5% ，并限期整改。
		16	净水器滤芯更换	定期对净水器滤芯进行更换	每超时一次或未更换：扣减 200元，限期改正；采购人不定期抽查检测，水质低于标准：重大安全隐患，扣减月服务费 5% ，并限期整改。
		17	管路维修	按需进行，15分钟到场处理，维修完成时间不得晚于报修时间10天	每超时一次维修或未维修：扣减 200元；未及时维修导致严重跑水、设施设备损坏：安全事故，扣减月服务费 5%，并承担相应民事责任。
	电梯系统	18	电梯安全运行与年检	运行平稳，证件齐全，每年全面检测1次	发现问题未及时处置：扣减月服务费 1%；未按时巡检和年检，巡检记录、年检造假：重大安全隐患，扣减月服务费 5% 。
		19	电梯故障应急处理	物业人员10分钟内到场，维保人员60分钟内到场	人员超时到场：每次扣减 1000元。
		20	空调运行巡查	运行期间每日至少1次巡查	未按频率巡查：每次扣减 200元。

	空调系统	21	空调故障修复	紧急维修15分钟内到场，维修完成时间不得晚于报修时间30天	维修人员到场时间超时：每次扣减200元，每超时一次维修或未维修：扣减 500元。
	消防系统	22	消防设施完好	配合维保单位，确保消防各系统运行正常	消防设施失效未及时处理：重大安全隐患，扣减月服务费 5% ，并限期整改。
		23	消防中控室24小时	建立24小时值班制度，消防中控报警按应急预案处置	值班记录缺失或造假：安全隐患，扣减月服务费 1%；消防中控报警未按应急预案处置：安全事故，扣减月服务费
	供配电系统	24	24小时值班与停电	建立24小时值班制度，非计划停电及时通知并恢复	值班记录缺失：扣减200元；值班记录造假：扣减月服务费 1%；未及时通知或恢复：扣减月服务费 1%。
		25	高低压检修	运行平稳，每年全面检测1次	未提供专业检测报告或出具报告方无相应资质：重大安全隐患，扣减月服务费 5% 。
	照明系统	26	灯具维修	按需进行，维修完成时间不得晚于报修时间10天	每超时一次维修或未维修：扣减200元。
	采暖系统	27	管线维修	按需进行，15分钟到场处理，维修完成时间不得晚于报修时间10天	每超时一次维修或未维修：扣减200元；未及时维修导致严重跑水、设施设备损坏：安全事故，扣减月服务费 5%，并承担相应民事责任。
保洁服务	办公用房区域	28	公共区域清洁（通道、楼梯、卫生间）	按标准频率（每日/每周）清洁，干净无异味	日常检查不合格：立即整改；同一问题重复发生：每次扣减50元。
	公共场地区域	29	道路、停车场清扫	每日清扫2次，干净无杂物	日常检查不合格：立即整改；同一问题重复发生：每次扣减 50元。

保洁服务	卫生消毒	30	老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生	采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇；定期消杀，每月至少 1 次。	日常检查或采购人工作人员日常发现老鼠、蟑螂：第一次发现，立即整改；之后每发现一次扣减200元。
	垃圾处理	31	垃圾分类与清运	垃圾日产日清，分类正确	垃圾未日产日清或分类错误：每次扣减 50元；被市政处罚：中标人承担罚金。
保安服务	出入管理	32	主出入口24小时值班与登记	24小时值班，对外来人员、车辆进行询问和登记	擅自脱岗、私自放行：每次扣减 200元。
	监控值守	33	监控录像实时处理	24小时值班，发现监控区域内异常情况及时按应急预案处置	擅自脱岗：每次扣减 200元；异常情况未发现、未按应急预案及时处理：安全事故，扣减月服务费 5%。注：异常情况是指未发现与防水防火防盗防爆相关联的事件而导致未能及时启动应急预案进行有效防控、化解损失。
	车辆停放	34	公共区域管理	无公用通道、广场等公共区域停放车辆，无室内、楼梯间或其他非指定区域电动车（含电动自行车）充电	发现违规停放未劝阻/未通知本人：每次扣减 200元；发现室内、楼梯间或其他非指定区域电动车（含电动自行车）充电未及时处理：安全隐患，扣减月服务费 1% 。
绿化服务	室外绿化养护	35	绿植生长状态	无枯草、无杂物，基本无裸露土地，无大面积枯死	养护不当导致绿植死亡：限时补栽；未按时补栽：书面警告，限期整改，并扣减 月服务费 1% 。
会议服务	会前与会后	36	会议服务保障	会前准备充分，会后整理迅速	服务不到位导致会议延误：每次扣款 200元；会后未及时清理：每次扣款 200元。