

吉忽伦图苏木、五当召镇，各园区（景区）管委会，各街道，区属、驻区各部门、单位：

经区政府同意，现将《石拐区物业服务标准》印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年5月26日

石拐区物业服务标准

一、基本要求

1. 有固定的服务场所，客户服务中心根据实际工作需要应配备相应数量的办公设备，应有专职人员负责为业主或物业使用人提供咨询、缴费受理投诉等服务。

2. 在客户服务中心明显位置公示企业营业执照、资质证书(或复印件)、服务人员姓名、岗位信息、服务事项及标准、收费标准、服务电话、投诉电话报修电话等信息。

3. 物业管理区域内每天安排值班人员，值班时间不少于8小时。

二、工作人员

1. 物业从业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位证书。

2. 物业从业人员应统一着装，佩戴统一的工作标识，仪容仪表整洁。

3. 物业从业人员服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。

4. 物业从业人员应具有良好的职业道德、责任心和服务意识，服务主动热情。

5. 物业服务企业应在上岗前对工作人员进行专业培训，工作期间还应进行技能和继续教育培训。

三、规章制度

1. 物业服务企业应建立人事、财务、行政等企业内部管理制度。
2. 物业服务企业应根据服务项目特点制定物业服务方案、岗位职责、工作标准以及各类突发事件应急预案等企业外部管理。
3. 物业服务项目应制定房屋使用、车辆出人和停放、装饰装修、电梯使用、宠物等公众管理制度。

四、财务管理

1. 物业服务企业应建立健全财务管理制度，规范记账，账目清晰，并符合《物业管理企业财务管理规定》。
2. 物业服务收费实行明码标价。物业服务收费的定价形式、收费方式、追缴按照《关于规范我区物业服务收费管理工作的通知》(内发改费字〔2014〕1029号)的规定执行。物业服务企业应依据合同约定每年公布物业服务项目资金年度预决算和收支情况，可聘请专业机构对资金情况进行审计。
3. 物业服务合同约定以外的服务费用、代收代缴的费用，应单独列账，按实际支出费用和约定方式向业主或物业使用人收取，并符合《关于规范我区物业服务收费管理工作的通知》(内发改费字〔2014〕1029号)以及政府价格主管部门的相关规定。

五、档案管理

1. 物业服务企业应建立完善档案管理制度，做到档案、记录等内容完整准确，并且定期对档案资料进行整理，保证其规范、齐全、方便查阅，同时做好档案资料的保密工作。

2. 根据档案性质的不同，分类进行管理，并建立相应电子档案，管理的档案主要包括业主及物业使用人资料物业服务企业日常管理文件、记录、物业服务档案、投诉处理资料、物业竣工验收档案、物业权属资料、项目承接查验资料；办公楼及其配套设施权属清册；房屋维修管理档案；设备设施使用、养护、检查、维修管理档案；秩序维护档案；消防管理档案；保洁服务档案；绿化养护档案、业主履约档案；其他资料。

六、标识管理

1. 标识的图符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。
2. 消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495 的要求。
3. 房屋栋号、房号及公共配套设施标识必须清晰明显。
4. 公共场所内应提供共用设施设备的安全警示标识。
5. 对危险隐患部位应设置安全防范警示标志。

七、客户服务

1. 实行包干制方式收取物业服务费的物业服务项目，物业服务企业每月应公示物业服务合同履行情况及下月主要工作计划。实行酬金制方式收取物业服务费的物业服务项目，物业服务企业每年第一季度应公示上一年度物业服务合同履行情况、收支状况、各项资金的使用情况等；每年第三季度应公示上半年物业服务合同履行情况、收支情况、各项资金的使用情况等。

2. 涉及业主或物业使用人的重要物业服务事项，物业服务企业应在小区主要出入口，各栋单元门内以书面形式张贴通知。

3. 对违反治安、房屋管理、城市管理、规划、环保等方面法律、法规的行为，物业服务企业应进行劝阻并报告相关行政主管部门。

4. 水、电急修应在 20 分钟内到达现场，其他报修应在 1 个小时内到达现场，维修回访率 100%，保留回访记录并建档。

5. 对业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉及时响应，并将处理结果在 48 小时内回复，投诉回访率 100%，保留回访记录并建档。

6. 每年应至少进行 2 次客户满意度调查，调查覆盖率不低于 40%，汇总分析调查结果，对薄弱环节持续改进，保留调查记录并建档。

7. 每季度应组织 1 次项目服务质量检查，重大节假日之前组织专项检查。

8. 重要节假日之前应组织物业服务区域的装饰美化活动。

八、委托服务

1. 委托物业服务企业提供特约服务的，应签订专项服务委托合同，明确委托服务事项和各方权利义务。

2. 物业服务企业委托专业服务机构提供专业服务的应符合相关行政主管部门的资质要求，操作人员应持有相应的岗位证书。

九、共用部位及共用设施设备的维修养护

1. 每半年至少应检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时将有关情况向相关部门报告。

2. 每两个月至少应检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、空调室外机支撑构件等；每两个月至少应检查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等；每半年至少应检查 1 次共用部位的室内地面、墙面等；每季度检查 1 次屋面防水，如发现问题，保修期内的应告知相关责任单位进行维修处理，保修期外的由物业服务企业维修，需使用维修资金的应告知相关业主，并履行申请审核手续。

3. 每月应检查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠以及大门、围墙、雨水、污水管井、休闲椅、凉亭等。

4. 每年应检测 1 次防雷装置。

十、消防设施

1. 落实消防安全责任制，明确消防安全责任人，明确各岗位的消防安全职责，发现安全防火隐患应及时进行消除，必要时立即向公安消防机关报告。

2. 保证消防设施设备完好，可随时启用，消防设施的维修维护管理应符合 GB 25201 的要求，同时应保持消防通道畅通。

3. 在楼层出入口、电梯口等醒目位置应有安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语以及安全疏散路线指导图。

4. 有灭火和应急疏散预案，设有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能并每半年进行培训；每年组织 1 次由员工、业主或物业使用人参加的消防演练。

5. 在小区宣传栏内对消防安全知识进行宣传报道。

6. 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施，发现安全隐患及时排除，保障其运行正常。

7. 每日检查火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；消防泵房内的阀门报警阀组、管道压力、供电是否正常；疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。

8. 接口及附件是否完好，有无渗漏，闷盖是否齐全；供水水箱的储水水位情况；消防泵房间的防火门是否完好；灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈是否无法启用；室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺。消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。

9. 每月检查 1 次火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。

10. 对安装的火灾探测器，应每月进行 1 次抽样测试，每年做 1 次消防系统联动试验；火灾探测器投入运行 2 年后，应每隔 3 年全部清洗 1 次，不合格的应及时更换。

十一、保洁服务

(一) 楼道保洁服务

1. 每日清扫、清拖 1 次大堂，每日擦拭大堂内信报箱等设施，每日对大堂及一层候梯厅等进行 1 次保洁巡视。

2. 每两日清扫并清拖 1 次楼道、楼梯地面，每两日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每半年除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日对楼道楼梯做 1 次保洁巡视。

3. 天台、屋面每季度清扫 1 次天台，屋面。雨季期间，每两月清扫 1 次天台、屋面，强降雨、雪后集中组织清扫。每月巡查 1 次，有杂物及时清扫。

4. 每日清扫 1 次楼外道路，每日对楼外道路作 2 次保洁巡视，每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施。

(二) 雨雪天气的清洁服务

1. 降雨后，应对小区内路段积水及时进行清扫。

2. 降雪后，应及时组织清扫积雪，铲除积冰。昼间降雪的，应随时组织清扫；夜间降雪的，应在次日 12:00 前清扫完主要道路的冰雪。

(三) 生活垃圾的收集和清运

1. 每个单元应设有垃圾箱等垃圾收集容器，按照 CJJ/T 102 的规定，实施生活垃圾分类收集。全天最低气温 0°C 以上时，每周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊滋生季节每 4 日喷洒 1 次杀虫药。

2. 每日清运 1 次垃圾到指定的垃圾清运场所，不得乱堆乱倒。

6. 备有专门的垃圾清运车，清运车应保持密闭、外观整洁。

7. 配合相关部门进行灭虫除害的预防和控制。

十二、绿化服务

1. 对草坪、花卉、树篱等定期进行修剪、养护；

2. 定明清除绿地杂草杂物，每年全面除草 3 次；

3. 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，地面无明显裸露；

4. 绿篱等造型植物无残枝败叶，造型植物枝叶紧密、观赏效果较好；

5. 适时喷洒药物，预防病虫害；

6. 树木应每年修剪 1 次，保证树冠整齐，侧枝分布均匀，不影响车辆行人通行；

7. 定期组织浇灌、施肥和松土。乔木每年施肥 1 次，灌木每年施肥 2 次，地被和草坪植物每年施肥 2 次，花坛植物根据生长情况进行追肥；

8. 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 4 小时内清理干净。