**昆山市标准化物业服务**

**管理示范文本**

**目录**

[**第一部分 业主规约** 4](#_Toc29607)

[**第二部分 前期物业服务管理协议** 17](#_Toc30455)

[**第三部分 应急预案** 37](#_Toc30352)

一、[项目基本概况及周边概况 37](#_Toc15512)

二、[意外伤亡应急预案 40](#_Toc14261)

三、[公共区域急症病人应急预案 43](#_Toc19371)

四、[员工食物中毒应急预案 45](#_Toc30996)

五、[突发性传染病应急预案 47](#_Toc2410)

六、[突发公共区域精神病人发病应急处理预案 50](#_Toc20839)

七、[火灾应急预案 53](#_Toc6318)

八、[电梯困人应急预案 61](#_Toc1396)

九、[暴风、雨、雪应急处理预案 65](#_Toc28162)

十、[小区盗抢、破坏应急处理预案 68](#_Toc6823)

十一、[地震应急处理预案 72](#_Toc18680)

十二、[防汛应急处理预案 74](#_Toc11190)

十三、[突发性停水停电预案 77](#_Toc23324)

十四、[燃气泄漏应急预案 79](#_Toc9213)

十五、[触电应急预案 82](#_Toc27214)

十六、[雷击应急预案 85](#_Toc493)

[**第四部分 上墙制度** 85](#_Toc21259)

[一、服务中心 85](#_Toc20659)

[二、工程 85](#_Toc6624)

[三、秩序维护 85](#_Toc30810)

[**第五部分 财务公示** 85](#_Toc28061)

[一、半年度公示 85](#_Toc24498)

[二、年度财务公示样板1 85](#_Toc18437)

[年度财务公示样板2 85](#_Toc30405)

[三、汽车停放费单独列账（半年度） 85](#_Toc2314)

[四、代收代缴单独列账 85](#_Toc13730)

[五、经营性收支单独列账样板1 85](#_Toc2259)

[经营性收支单独列账样板2 85](#_Toc15042)

[**第六部分 工作宣传** 85](#_Toc16166)

[**第七部分 小区活动** 85](#_Toc19795)

[一、小区文化活动作业指导书 85](#_Toc21228)

[二、小区活动列表（样表） 85](#_Toc27443)

[**第八部分 业主互动** 85](#_Toc15067)

[**第九部分 满意度调查** 85](#_Toc1884)

[**第十部分 承接查验** 85](#_Toc471)

[**第十一部分 设施设备维保** 85](#_Toc10015)

[**第十二部分 工作计划** 85](#_Toc1376)

**第一部分 业主规约**

XXXX

业主规约

xxxx全体业主

1. **总 则**

**第一条** 为维护全体业主和物业使用人的合法权益，维护公共环境和社会秩序，保障物业的安全、合理使用，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等法律法规，制订本业主规约。

**第二条** （以下简称“物业服务企业”）受 选聘，作为本小区的物业服务企业，根据授权及有关规定对小区实施物业管理。全体业主及物业使用人承诺服从物业服务企业管理，支持配合物业服务企业工作。

本规约所称的物业使用人，是指除业主本人外使用建筑物专有部分及公共场所自然人，包括但不限于承租人、同住人。

**第三条** 物业服务企业及业主应严格履行各自的职责和义务，享有本规约列明的各项权利，履行本规约列明的各项义务，并应知晓对自己应该承担的法律责任和道德责任。双方在遵守本规约的同时，还应严格执行国家和地方有关法律法规及本小区的其他管理规定。

本规约同样适用于物业使用人，业主保证物业使用人遵守本规约，否则，就物业使用人违反本规约的行为，业主与物业使用人承担连带责任。

**第二章 业主的共有权**

**第三条** 本物业管理区域内物业的基本情况

物业名称： ；

坐落位置： ；

物业类型： ；

总建筑面积： 。

物业管理区域四至：

东至： ；

南至： ；

西至： ；

北至： 。

**第四条**  根据有关法律、法规规定和物业买卖合同约定，业主共同享有以下物业共用部位、共用设施设备的所有权：

（一）单幢建筑物全体业主的共用部位，包括该幢建筑物的承重结构、主体结构、公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、户外墙面、屋面等；

（二）单幢建筑物全体业主的共用设施设备，包括该幢建筑物内的给排水管道、落水管、水箱、水泵、电梯、冷暖设施、照明设施、消防设施、避雷设施等；

（三）物业管理区域内全体业主的共用部位和共用设施设备,包括围墙、池井、照明设施、共用设施设备用房、物业管理用房、小区绿地、花园、文化体育设施、安全防范智能系统等。

根据住房城乡建设部《物业承接查验办法》有关规定，全体业主同意授权物业服务企业代为查验物业共用部位、共用设施设备。

**第五条** 在本物业管理区域内，根据物业买卖合同，以下部位和设施设备为建设单位所有：

（一） 人防车位 ；

（二） ；

建设单位行使以上部位和设施设备的所有权，不得影响业主正常使用物业。

**第三章 物业的装饰装修**

**第六条** 业主、物业使用人需要装饰装修房屋的，应按装饰装修管理协议的约定从事装饰装修行为，应当将装修项目、装修部位、装修时间等书面告知物业服务企业。同时，物业服务企业应当将房屋装修的禁止行为、注意事项和有关装修备案等事项书面告知业主或物业使用人。物业服务企业可按价格主管部门核定的标准向业主或物业使用人收取装修垃圾清运处置费。

业主、物业使用人同意在装饰装修前委托物业服务企业对共用部位、共用设施设备进行成品保护，业主、物业使用人同意为此支付公共区域的修复补偿服务费，费用标准在物业交付前由物业服务企业确定，由业主、物业使用人向物业服务企业交纳，该费用由物业服务企业专款专用。如业主、物业使用人拒绝委托物业服务企业进行成品保护的，若装饰装修行为造成相关共用部位、共用设施设备损坏的，业主、物业使用人应承担赔偿责任。

**第七条** 业主、物业使用人装饰装修房屋时，应自觉遵守《江苏省物业管理条例》、《住宅室内装饰装修管理办法》、《苏州市城市房屋使用安全管理条例》等有关法律、法规的规定。

**第八条** 在装饰装修中禁止下列行为：

（一）未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，变动建筑主体和承重结构；

（二）违法搭建建筑物、构筑物（包括但不限于在阳台、露台安装雨蓬、阳光房、花房等任何设施设备）；

（三）未经物业服务企业确认的违章装修材料进入物业管理区域内；

（四）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间；或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房和厨房的上方；

（五）违法改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗；

（六）扩大承重墙上原有的门窗尺寸，拆除连接阳台的砖、混凝土墙体；

（七）损坏房屋原有节能设施，降低节能效果；

（八）违法拆改燃气管道和设施；

（九）毁损或改变消防设施设备原有设计功能，或占用消防通道的；

（十）住宅二楼、三楼业主不得占用商铺的设备平台；

（十一）其他影响建筑结构和使用安全的行为。

**第九条** 业主、物业使用人对住宅房屋装饰装修需进行下列行为之一的，应当在装饰装修前向物业所在地区（县、市）房屋使用安全管理部门进行备案：

（一）拆改、变动非承重结构；

（二）增砌墙体、增加房屋使用荷载；

（三）开凿非承重墙体、扩大或移动门窗尺寸、位置。

非住宅房屋进行装饰装修的，业主、物业使用人应当按照法律、行政法规等有关规定向物业所在地区（县、市）建设行政主管部门办理建筑工程施工许可或备案手续。

**第十条** 业主应按设计预留的位置安装空调，未预留设计位置的，应按物业服务企业指定的合理位置安装，并按要求做好空调噪音及冷凝水的处理。

**第十一条** 业主应在指定地点放置装饰装修材料及装修垃圾，不得擅自占用物业共用部位和公共场所。

**第十二条** 业主装饰装修应按指定时间进行，具体时间规定如下：

静音作业时间：上午8:00～12:00　　下午14:00～18:00

噪音作业时间：上午8:30～11:30　　下午14:30～17:30

其中，中、高考期间禁止噪音作业。

原则上不允许在节假日进行室内装修。因特殊情况需要装修，应事先取得相邻业主的同意，报物业服务企业备案，并尽可能缩短装饰装修时间。

在噪音作业时间内，如因噪音施工影响业主及周边居民工作或生活而引起投诉的，业主或装修施工单位应配合立即停止噪音作业。

在此期间施工可以使用电动工具，动火需提前向消防有关部门办理“动火许可证”，动火时间以“动火许可证”为准。

业主或使用人在装修作业时应爱护共用部位、共用设施设备，若业主和使用人在装修作业时对共用部位、共用设施设备造成损坏的，则应承担相应的修复费用；同时在装修作业时应当采取措施，避免干扰其他业主或使用人的正常工作。

因装饰装修房屋影响物业共用部位、共用设施设备的正常使用以及侵害相邻业主合法权益的，业主、物业使用人应及时恢复原状并承担相应的赔偿责任。

**第四章 物业的使用**

**第十三条** 业主对物业的专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利，但不得妨碍其他业主正常使用物业。

**第十四条** 业主、物业使用人应遵守法律、法规的规定和本规约的约定，按照有利于物业使用、安全、整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则，在供电、供水、供热、供气、排水、通行、通风、采光、装饰装修、环境卫生、环境保护、秩序维护等方面的相邻关系。

**第十五条** 业主、物业使用人应按规划设计用途使用物业。因特殊情况确需改变物业规划设计用途的，应当经有利害关系的业主书面同意后，报规划、国土资源等有关部门批准，并告知业主委员会和物业服务企业。

**第十六条** 业主、物业使用人在物业使用中，应遵守法律、法规的规定，并在本物业管理区域内遵守下列约定：

（一）防盗窗、网安装：不得在窗户（包括落地窗）外侧安装；

（二）晒衣架安装：在原设计位置（阳台内侧）安装，不得超出阳台、外立面；

（三）卫星电视接收器安装：未经相关行政主管部门批准，不得擅自安装。经有关部门批准的，不得在屋面、超出阳台及外立面等公共部位进行安装；

（四）不得在非指定位置安装采暖制冷设备、热水供应装置等；

（五）不得违反原设计在阳台、露台、屋顶安装太阳能热水器等任何设施设备；

（六）不得封闭阳台；

（七）不在户内玻璃窗、玻璃门上张贴广告类的标识、企业铭牌等任何宣传性标识；

（八）未经相关行政主管部门批准，不得在物业管理区域内开挖沟渠、绿地硬质化以及搭建建筑物、构筑物等；

（九） 不得占用或损坏物业共用部位、共用设施设备及相关场地，擅自移动物业共用设施设备；

（十） 未经允许不得在公共场所、道路两侧乱设摊点；

（十一）不得在非指定位置倾倒或抛弃垃圾、杂物，高空抛物；

（十二）不得擅自在物业共用部位和相关场所悬挂、张贴、涂改、刻画；

（十三）不得损坏公共部位摆放的家具、装饰品等可移动物品；

（十四）不得利用物业从事危害公共利益和侵害他人合法权益的活动；

（十五）不得发生聚众喧闹、噪声扰民等危害公共环境或其他不道德的行为；

（十六）不得将住宅直接或进行分割后出租给两个以上的承租人或允许承租人将房屋转租给一个以上的次承租人；

（十七）不得有损小区整体风格和整体环境的其他行为；

（十八）法律法规和管理规约禁止的其他行为。

**第十七条** 业主、物业使用人应按照有关规定合理使用水、电、气、暖等设施设备，不得擅自拆改管线。

**第十八条** 业主、物业使用人在使用电梯、扶梯时，应遵守本物业管理区域电梯、扶梯的使用管理规定。

**第十九条** 业主、物业使用人车辆行驶和停放，应遵守以下规定：

（一）2.5吨以上货车（搬家等特殊情况除外）、大型客车、大型工程车以及载有易爆、剧毒、放射性等危险品的车辆禁止进入本物业管理区域；

（二） 机动车辆在小区内行驶，时速不得超过15公里，禁止鸣笛、练车等行为；

（三）机动车辆应按规定的车位停放，禁止在消防通道、消防登高面、消防井盖、绿化带等场地停放；

（四）实施车辆停放收费的，按价格主管部门核定的标准执行；

（五）禁止在公共停车位上擅自安装地锁等装置，车辆停放期间，防盗报警器应使用静音，以防发出噪音影响他人生活和休息；

（六）非机动车辆应按规定停放在指定的区域；

**第二十条** 房屋出租应当遵守相关法律、法规、政策规定，尊重社会公德，不得危及物业的安全，不得损害其他业主的合法权益。无论出租或者转租的，业主均应承担相应的责任。

业主转让或者出租物业时，须将本业主规约作为转让合同或者租赁合同的附件，并由受让人或承租人作出书面承诺。业主转让或者出租物业后，当事人应当于物业转让合同或者租赁合同签订之日起30日内，将物业转让或者出租情况和通讯方式书面告知业主委员会和物业服务企业。

对违反本业主规约出租或者转租的，物业服务企业或业主委员会应当书面责成业主、物业使用人立即终止租赁行为。

**第二十一条** 业主、物业使用人饲养宠物的，应遵守政府相关管理规定，并遵守以下约定：

（一）及时清理宠物粪便；

（二）进入公共场所做好安全防范措施，以防伤及他人。造成人身伤害的，宠物主人为第一责任人；

（三）携带宠物乘坐电梯的，应当避开乘梯的高峰时间；

（四）不得饲养藏獒等大型凶猛、攻击性较强的动物；

**第二十二条** 业主、物业使用人燃放烟花爆竹的，应遵守政府相关管理规定，并遵守以下约定；

（一）可燃放烟花爆竹的地点由物业服务企业在物业管理区域内公示，可燃放的时间根据当地政府规定执行；

（二）燃放人应事先告知物业服务企业，由物业服务企业提供必要的协助或帮助。燃放烟花爆竹事先未经物业服务企业同意，造成建筑材料、地面、绿化等损坏或人员受到伤害的，燃放人应承担赔偿责任；

（三）燃放人有协助物业服务企业共同及时清理残留物的责任和义务；

**第五章 物业的维修养护**

**第二十三条** 业主应当按照国家有关规定交存和使用专项维修资金。

专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。专项维修资金使用须经专有部分占相关建筑物总面积2/3以上业主且占总人数2/3上业主同意。业主分户账户专项维修资金余额不足首期交存额30%的，应当及时续交。续交方案由业主大会决定。

**第二十四条** 业主对物业专有部分的维修养护行为不得妨碍其他业主的合法权益。

**第二十五条** 因维修养护物业确需进入相关业主的物业专有部分时，业主或物业服务企业应事先告知相关业主，并在约定期限内恢复原状或给予适当补偿，相关业主应给予支持和配合。

相关业主阻挠维修养护而造成物业损坏及其他损失的，应负责修复并承担相应的赔偿责任。

**第二十六条** 发生危及公共利益或其他业主合法权益的紧急情况下，必须及时进入物业专有部分进行抢修但无法通知相关业主的，物业服务企业应向相邻业主说明情况，并在第三方（如所在地社区居委会或派出所或业委会或业主委托人）的监督下，进入相关业主的物业专有部分进行抢修，事后应及时通知相关业主并做好善后工作，抢修产生的相关费用由责任人承担。

**第二十七条** 因维修养护物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地、绿地及其他共用部位、共用设施设备的，应征得业主委员会、物业服务企业、直接利害关系人同意，并依法办理手续，事后在约定期限内恢复原状。

**第二十九条** 物业存在安全隐患，危及公共利益和其他业主合法权益时，责任人应当及时采取措施消除隐患。

**第二十八条** 因人为原因造成共用部位、共用设施设备损坏的，由责任人负责修复并承担费用。

**第六章 业主的共同利益**

**第二十九条** 为维护业主的共同利益，全体业主同意在物业管理服务活动中授予物业服务企业以下权利：

（一）根据物业管理法律法规和本业主规约的规定，由物业服务企业制定物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等各项规章制度；

（二）依据国家相关法律法规的规定与建设单位在物业项目交付使用前完成物业项目的承接查验工作，具体内容包括但不限于：项目相关图纸资料的移交，共用部位、共用设施设备的现场查验，确定现场查验结果，承接查验问题的复验工作；

（三）以告知、规劝、公示、制止等必要措施制止业主、物业使用人违反物业管理法律法规、物业服务合同、管理制度和本业主规约的行为；

（四）除根据法律法规规定需要当面送达或以其他方式送达的相关通告外，物业服务企业在物业管理区域内显著位置上张贴通告连续15日后，即视为已向每位业主及物业使用人送达相关通告。

**第三十条** 本物业管理区域，物业服务收费采取 方式。

物业服务费用关系到物业管理工作正常开展和全体业主的共同利益，业主在办理物业交付手续后，均应积极履行义务，自觉交纳物业服务费用。业主委托物业服务企业提供特约服务的，其费用由双方当事人另行约定。

**第三十一条** 业主出租物业时，约定由承租人交纳物业服务费用的，业主负连带责任。转让物业的，业主应自觉与物业服务企业结清各项物业服务费用。

**第三十二条** 业主、物业使用人未按物业服务合同约定缴纳物业服务费用的，经书面催交，无正当理由逾期仍不缴纳物业服务费用的，物业服务企业可以采用以下措施进行催交：

（一）业主欠缴物业服务费用的，物业服务企业可在物业管理区域内显著位置进行公示；

（二）通过司法途径对业主进行费用催缴。

**第三十三条** 涉及建筑物及其附属设施的费用分摊，按照以下第 种方式约定：

（一）按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定；

（二）按户数确定；

**第三十四条** 业主委员会负责监督本业主规约的实施。

业主委员会对违反本业主规约和物业服务合同约定的行为，有权依照法律、法规和本管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。

**第三十五条** 利用物业管理经营用房、共用部位、共用设施设备和场地进行经营的，所得经营性收入扣除合理经营成本后的收益，主要用于物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造。

**第三十六条** 因物业服务企业突然撤离等原因，建设单位或业主大会无法及时另聘新的物业服务企业，在另聘新的物业服务企业之前，建设单位或业主委员会可以书面向物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）、区镇、城市管理办事处的物业主管部门提出申请，由上述部门指定物业服务企业临时代管，建设单位或业主委员会与临时代管的物业服务企业签订临时物业服务合同，业主按临时物业服务合同的约定支付相关物业服务费用。

**第七章 违约责任**

**第三十七条** 业主、物业使用人应自觉遵守本业主规约，违反业主规约，造成业主物业损害或导致全体业主共同利益受损的，其他业主、业主委员会和物业服务企业可依据本业主规约向人民法院提起诉讼。

业主拒付物业服务费，停车费，不缴存专项维修资金，扰乱业主委员会选举以及实施其他损害业主共同权益行为的，可以限制其行使以下第 项共同管理权：

（一）不得担任业主委员会委员或候补委员；

（二）业主大会会议表决权；

（三）共有部分经营收益分配权；

**第三十八条** 业主拒付物业服务费，停车费，不按规定缴存专项维修资金，物业服务企业、专项维修资金管理机构可加收滞纳金。

**第三十九条** 违反本业主规约或者有关法律、法规造成其他业主人身伤害、财产损失的，相关业主应负赔偿责任。

**第四十条** 物业使用人违反本业主规约的，业主承担连带责任。

**第八章 附 则**

**第四十一条** **未按规定交付有关费用的责任**

业主未按规定交付物业服务费的，业主委员会应当督促其限期交付，业主逾期仍不交付的，业主委员会或其委托的物业服务企业可以在物业管理区域内公布物业管理服务费收交情况，并注明欠交费用的业主室号进行催讨；仍不交付的，业主委员会或其委托的物业服务企业可以依法向人民法院起诉。

**第四十二条** **业主违反物业使用禁止行为的处理**

业主违反本规约第八条规定的，物业服务企业有权制止；业主拒不改正的，物业服务企业可以采取下列第 项措施予以制止：

(一) 禁止施工人员进入物业管理区域；

(二) 停水、停电

(三)

**第四十三条** **连带责任**

物业使用人违反本规约的，相关业主承担连带责任。

**第四十四条** **业主提交通讯联系方式的义务**

（一）业主应当通过建设单位、物业服务企业或者直接向业主委员会提供联系地址、通讯方式。

（二）本规约记载的联系地址系业主有效联系地址及联系方式，如有变更需书面通知物业服务企业，否则视为联系地址未变。投递方的任何寄往业主合同记载联系地址的函件，如无人接收或拒收或无此地址的，投递方邮局加盖邮戳之第3日视为函件送达。

**第四十五条 规约的修改**

（一）本规约在小区业主委员会没成立前可由小区内占总人数20%以上业主提议，经专有部分占建筑物总面积一半以上的业主且占总人数一半以上的业主同意后修订。

（二）本规约在本小区业主委员会成立后，由业主委员会根据业主大会的决议修改。

**第四十六条** **生效日期**

本公约自首位业主买受人承诺之日起生效，至业主大会制定的《业主规约》生效之日终止。

**第四十七条** 本规约如与现行法律法规有相抵触的条款，则该条款无效，但不影响其它条款的效力。

**承诺书**

本人（单位）为 的买受人，为维护本物业管理区域内全体业主的共同利益，本人（单位）声明如下：

一、确认已详细阅读 制定的“《XXXXXX业主规约》”（以下称“本业主规约”）；

二、同意遵守并倡导其他业主及物业使用人遵守本临时公约；

三、本人（单位）同意承担违反本业主规约的相应责任，并同意对该物业的使用人违反本业主规约的行为承担连带责任。

四、本人同意转让该物业时取得物业继受人签署的本业主规约承诺书并送交物业服务企业，物业服务企业收到物业继受人签署的承诺书前，本承诺继续有效。

承诺人（签名/盖章）：

年 月 日

**第二部分 前期物业服务管理协议**

**昆山市前期物业服务管理协议**

|  |
| --- |
| 使 用 说 明  1、根据国家、省物业管理有关法律、法规、规章的规定，结合昆山市实际，印制本合同示范文本。  2、本示范文本适用于房地产开发企业自房屋出售之日起至业主委员会与物业管理企业签订的《物业服务合同》生效时止的物业管理（前期物业管理）。  3、经双方当事人协商确定，可以对本示范文本的条款内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改、增补或删减(□空格部位供甲乙双方以打“√” 方式选定，未选择部位打“X”)。  4、签约之前，合同双方应当仔细阅读本示范文本的内容，对文本中的条款及专业词汇理解不一致的，可向当地物业管理行政主管部门咨询。  5、合同签订生效后，手写项及未被修改的文本印刷文字视为双方对该部分内容意思表示一致，涉及到选择、填写内容以手写项为优先。 |

本协议当事人

甲方：

企业负责人：

地址：

联系电话：

乙方：

地址：

联系电话：

根据我国有关法律、法规，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就前期物业服务达成如下协议。

1. **物业基本情况**

**第一条 物业基本情况**

乙方所购的物业是 ，（填写物业类型，如多层、小高层、酒店公寓、排屋、商业用房、办公用房等）位于 幢 单元 室，房屋建筑面积约为 平方米，购房合同编号为 。

物业共用部位、共用设施设备，详见本协议附件一、附件二。

**第二条** 甲方为本物业管理区域内全体业主和物业使用人提供服务，本管理区域内物业的全体业主和物业使用人均应履行本协议，承担相应的责任。

**第二章 前期物业服务内容**

**第三条** 在物业管理区域内，甲方提供的物业服务包括以下内容：

1、物业共用部位的维修、养护和管理，根据《商品房买卖合同》或其他合同的约定，相关业主对物业的共用部位或公共部位享有专有或独占使用权的，由相关业主负责该等部位的维修、养护、管理及清洁卫生等，并承担费用。

2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理，但根据法律规定或相关合同约定甲方不需承担义务的设施设备，或根据相关合同约定由专业单位维修、养护的设施设备（如电梯等）除外。

3、物业共用部位、道路和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通。

4、业主共有的公共绿化的养护和管理。

5、车辆停放管理。

6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理。

7、装饰装修管理服务。

8、物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理。

9、法律法规规定的其他内容。

**第四条**  甲方提供的上述物业管理服务应达到约定的质量标准（物业管理服务质量标准见附件三）。

**第五条** 在物业管理区域内，甲方提供的其他服务包括：提供生活服务（详见附件四）。

**第六条** 在本协议期内，甲方负责属于全体业主共有的物业经营用房，物业共用部位、物业共用设施设备，业主共有的场地及物业管理区域内配套设施的经营管理，经营管理收入的所有及使用等根据本协议的约定办理。

**第七条** 单个业主或物业使用人可委托甲方对其物业的专有部分提供维修养护等服务，甲方是否接受委托，以及服务内容和费用等相关事项由单个业主或物业使用人和甲方另行协商后确定。

1. **前期物业服务期限**

**第八条** 前期物业服务期限自项目首套房屋交付之日起(以甲方最终确认的向买受人交付物业的时间为准)起至业主委员会成立并与其选定的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起，本协议自然终止。

1. **双方权利义务**

**第九条** 甲方权利义务

1、根据有关法律、法规及本协议的约定，制定物业管理区域内的物业管理制度和物业管理方案，自主开展物业经营管理服务活动，但不得侵害全体业主及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。

2、按本协议约定内容，对本项目交付后的物业提供日常管理。

3、结合本物业的情况，编制房屋、设施设备大中修方案报批准后实施。

4、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本协议的有关权利、义务。

5、根据本协议的约定，向乙方或物业使用人收取物业服务费及其他相关费用；并将物业服务收费标准和特约服务收费项目和标准在本物业管理区域内公布。

6、有权在物业管理区域内公示拖欠物业服务费12个月以上业主或物业使用人名单。

7、每6个月公布一次全体业主共有的物业经营用房、共用部位、共用设施设备和场地的经营性收支账目。

8、可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

9、开展对本物业的共用部位、共用设施设备的年度安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改（如在保修期范围内的，则由建设单位负责整改）。

10、协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，甲方在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

11、不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的，应在本物业管理区域内公告，并将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

12、对乙方或物业使用人违反《临时管理规约》的行为，有权采取劝阻、制止、报告业主委员会以及其他合法方式进行处理。

13、以《业主手册》或其他适当方式向乙方和物业使用人提示物业使用的有关事项，当乙方装修物业时，与乙方订立书面装修管理协议，告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督。

14、建立和妥善保管本物业管理档案（包括物业承接查验有关的文件、资料和记录），及时记载变更情况。

15、法律、法规规定及本协议约定的其他权利、义务。

**第十条** 乙方权利义务

1、参加业主大会会议，行使投票权，并享有选举权、被选举权和监督权。

2、监督甲方的物业管理服务行为，就物业管理服务的有关问题向甲方提出意见和建议。

3、遵守本物业的《临时管理规约》和《业主手册》。

4、向甲方交纳物业服务费用及相关费用（包括但不限于公共能耗费及相关代收代缴费用等）。

5、装饰装修房屋时，和甲方签订《房屋装饰装修管理协议》，遵守有关法规、规章、政策的规定。

6、不得占用、损坏本物业的共用部位、共用设施设备或改变使用功能，造成损失的，应予赔偿，但根据《商品房买卖合同》或其他合同的约定，乙方对物业的共用部位或公共部位享有专有或独占使用权的，从其约定。

7、转让房屋时，应事先通知甲方，并告知受让方与甲方签订本协议。

8、对承租人、使用人及访客等违反物业管理制度和《业主手册》造成的损失、损害承担民事责任。

9、按照安全、公平、合理的原则，正确处理物业的给排水、通风、采光、维修、通行、卫生、环保等方面的相邻关系，不得侵害他人和公共的合法权益。

10、出租房屋时，不得将房屋直接或分割后出租给两个以上的无亲属关系的承租人，不得允许承租人将房屋转租给一个以上的次承租人。

11、若依据《商品房买卖合同》或其他合同有权使用露台或绿地或其他共用部位（公共部位）的，应在签订本协议的同时，签订使用承诺书。

1. **物业承接查验**

**第十一条** 在物业管理区域内，甲方提供的物业服务包括以下内容：

在物业交付使用15日前，与建设单位完成物业项目的承接查验工作，甲方应对物业共用部位、共用设施设备的进行查验，主要查验以下三方面内容：（1）物业共用部位、共用设施设备的配置是否与移交资料反映的配置相符；（2）物业共用部位、共用设施设备肉眼可视的外观质量是否存在瑕疵或缺陷；（3）物业共用部位、共用设施设备的使用功能是否在正常状态。隐蔽部位、隐蔽工程以及结构安全等因其隐秘性、专业性和复杂性，甲方不具备该等技术能力对其进行查验，故甲方对这部分的核查仅限于审查建设单位是否已提供了与此相关的合格证明文件。

**第十二条** 物业交接后，因隐蔽部位、隐蔽工程、结构安全等存在质量问题而影响正常使用的，不视为甲方在物业承接查验中存在过错，由此给乙方造成损失的，应由建设单位承担赔偿责任。

1. **前期物业服务费**

**第十三条** 本物业管理区域前期物业服务收费采用 方式，甲方按照本协议约定的标准或经合法程序调整后的标准收取前期物业服务费。

**第十四条** 本物业管理区域前期物业服务费由乙方按其拥有物业的建筑面积缴纳，没有建筑面积的，按个数缴纳。具体标准如下：

多层：公共服务费 元/月•平方米，代收代缴 元/月•平方米；

高层住宅：公共服务费 元/月•平方米，代收代缴 元/月•平方米；

别 墅：公共服务费 元/月•平方米，代收代缴 元/月•平方米

商业用房：公共服务费 元/月•平方米，代收代缴 元/月•平方米；

地上车位服务费： 元/月·个；

地下车位服务费： 元/月·个；

访客等临时停车：按照《昆山市物业服务收费管理实施细则》（昆政规〔2014〕13号）文件执行，如有调整甲方有权同步调整。

**第十五条** 物业服务费中已计入高能耗共用设施设备（如：电梯、增压水泵、景观水系、景观照明等）运行所需的能耗费用。

**第十六条** 物业服务费主要用于以下开支：

1、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

3、物业管理区域清洁卫生费用（其中垃圾清运费仅指日常生活垃圾、办公垃圾清运费）；

4、物业管理区域绿化养护费用；

5、物业管理区域秩序维护费用；

6、办公费用、管理费用；

7、物业服务企业固定资产折旧费；

8、法定税费；

9、物业服务企业的利润；

10、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

11、经业主同意的其他费用。

**第十七条** 在协议期内，如当地物价指数上升幅度较大，甲方需提高物业服务费的收费标准时，须经甲方与建设单位协商一致，并应征得专有部分面积占总建筑面积二分之一且人数占总人数二分之一以上的业主同意。

**第十八条** 前期物业服务费自本物业交付之日之次月起计收，除乙方与建设单位对交付日期另行达成书面协议或司法裁定对交付日期另行作出确认外，乙方不得以房屋质量或以未领房等理由拒交物业服务费。

**第十九条** 对于已交付使用，但乙方或物业使用人尚未入住的物业（包括但不限于住宅、商业用房、地下车位等）物业服务费由乙方全额缴纳。

**第二十条** 物业公共服务费一年一付，按照先付费后服务的原则，付费方式选择：

□现金支付：每年的1月30日前支付当年的物业公共服务费。

□银行托收：每年的3月31日前未缴纳的物业费同意物业服务企业从业主授权的银行卡中代扣。

逾期不缴纳的，甲方有权按欠款总金额的 收取滞纳金，滞纳金自下一年度逾期之日起开始计算。

前期物业公共服务费自甲方通知乙方入伙之日起计算，如乙方未入伙或未入住期间的物业公共服务费由乙方承担。未入伙之前应当是由甲方承担。（本条所称入伙，是指业主或使用人收到书面入伙通知并办理完结相应手续，业主或使用人收到入伙通知后在限定期限内不办理相应手续的，视为入伙。）

入伙后乙方未入住的，仍按本合同约定支付物业公共服务费和代收代缴费。

**第二十一条** 受有关部门或单位的委托，甲方可向业主或物业使用人提供水费、电费等代收代缴收费服务，业主或物业使用人应在约定缴费的时间内按时缴费。逾期缴费的应支付相应的滞纳金，乙方可采取中断服务等措施。

**第二十二条** 乙方与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费及其他相关费用的，从其约定，乙方负连带责任。乙方与物业使用人之间的缴费约定，乙方应及时书面告知甲方。

1. **物业的经营与管理**

**第二十三条** 属于全体业主共有的物业经营用房，物业共用部位、共用设施设备，业主共有的场地以及物业管理区域内配套设施在业主委员会成立之前由甲方经营管理（包括引进相关单位为业主提供便利服务等）。上述各项物业的经营管理收入的扣除40%作为甲方必要的管理成本，其余收入作为收益归全体业主共有，经建设单位或业委会同意专项用于共用部位、共用设施设备的维修，配套设施经营亏损的弥补。归全体业主共有的该部分收入由甲方代管。

**第二十四条**  业主共有的车库车位的经营管理, 使用人应按照物业所在地的相关规定向甲方交纳停车费。

上述停车费扣除必要的支出成本外（包括但不限于车辆管理人员的费用、增设停车管理设施等费用），其余收益归全体业主共有，经建设单位或业委会同意专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护，配套设施经营亏损的弥补。归全体业主共有的该部分收入由甲方代管。

**第二十五条**  甲方根据物业管理的需要，有权将本协议述及的各项物业出租或委托专业公司或其他公司进行经营管理。为了全体业主的利益，甲方将各项物业出租或委托上述公司进行经营管理的期限可以约定为本协议期满或终止后的一个合理期限。

**第二十六条** 对于已经移交的物业管理用房或全体业主共同所有或共同使用的其他财产、设施，在小区业主委员会成立之前，甲方从有利于全体业主利益考虑，可以决定该等财产、设施之使用、经营和管理等事项，而无需再征得全体业主同意，但甲方应在该决定作出之日起10日内将该决定在本小区范围内予以公示。

**第二十七条** 考虑到会所中商业配套设施经营的实际需要，甲方可以划出一定数量的车位，专用于到会所消费的人员泊车，车位数量和泊车费用等具体事宜由甲方和建设单位另行商定。

除上述专用车位外，到会所消费人员的泊车均按访客对待，根据小区物业管理的有关规定执行。

**第二十八条** 甲方对本协议项下的车辆管理仅指对车辆行驶、停放秩序的管理，并不承担对车辆的保管义务。

**第二十九条**  甲方不提供对乙方、物业使用人、访客代为泊车的服务，甲方禁止甲方员工代为泊车。

1. **物业的使用与维护**

**第三十条** 本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，由甲方根据相关法律法规制定。

甲方根据规章制度提供管理服务时，乙方和物业使用人应给予配合。

**第三十一条** 甲方可采取劝告等必要措施，制止乙方、物业使用人违反本协议和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

**第三十二条** 甲方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理乙方和物业使用人的投诉。

**第三十三条** 因维修物业或者公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在本物业管理区域内公告；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和甲方的同意。

临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状，造成损失的，应予以赔偿。

**第三十四条** 乙方装饰装修房屋的，应与甲方签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定，甲方事先告知乙方装饰装修中的禁止行为和注意事项。

**第三十五条**  物业管理用房产权属全体业主所有，甲方在本协议期限内无偿使用，甲方不得改变其用途。

**第九章 物业维修经费**

**第三十六条**  本物业专项维修资金的缴存、管理、使用和续筹均依据相关法律法规及物业所在地政府部门有关规定执行。

**第十章 违约责任**

**第三十七条** 甲方违反协议，未达到管理服务质量约定目标的，乙方有权要求甲方限期改正，逾期未改正给乙方造成损失的，甲方承担相应的法律责任。

**第三十八条** 乙方违反协议，使甲方未达到管理服务质量约定目标的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正给甲方造成损失的，乙方承担相应的法律责任。

**第三十九条** 乙方违反本协议约定，逾期支付前期物业服务费及相关费用的，甲方有权要求乙方支付，并按应付金额每日千分之二支付滞纳金，对于欠费不缴纳的，甲方可向项目所在地人民法院起诉；乙方对承租人或物业使用人迟延缴纳物业服务费及相关费用承担连带支付责任。

**第四十条** 甲方违反本协议约定，擅自提高收费标准的，乙方有权要求甲方清退；并按多收金额每日千分之二支付滞纳金。

**第四十一条** 乙方损害物业共用部位、共用设施和物业管理区域内的配套设施，应向权利人承担赔偿责任。

**第四十二条** 乙方违反本协议约定，将房屋直接或分割后出租给2个以上的无亲属关系的承租人或允许出租人将房屋转租给一个以上的次承租人的，甲方有权要求乙方限期改正，并视情况有权要求乙方支付违约金人民币2000元。

**第四十三条**  双方约定因为下列事由所导致的损害，不论其为直接或间接，均构成对甲方的免责事由，即甲方均不负赔偿责任：

1、因天灾、地震等不可抗力之事及非甲方能够控制的其它事由，包括但不限于政府行为或政策法规变动等所导致的损害。

2、因抢险救灾所导致的损害之事，包括但不限于火灾、抗洪、抗台、暴风雪等救灾所导致的损害。

3、在本物业内发生治安或刑事案件包括但不限于暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾等事由所导致的损害，但因甲方故意或重大过失所导致，不在此限。

4、因乙方或第三者之故意或过失所导致，或乙方、物业使用人违反本协议、临时管理规约和其它物业管理服务规定所导致的一切相关损害。

5、非因甲方违反本协议义务，乙方专有及约定专用部分的火灾、盗窃等治安、刑事案件所导致的损害。

6、甲方已履行本协议约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的。

7、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要而且事先已经告知乙方和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

8、因非甲方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的，如若因甲方不作为造成连续发生不能正常供水、供电等的不在此列。

9、甲方书面建议改善自用、共用及约定共用部分设施或改进管理措施，而乙方或业主大会或业主委员会未采纳所导致的损害。

10、自乙方迟延给付服务费用至清偿日期间（含票据未兑现部分）产生的任何损害。

11、因本物业区域内车辆被窃、被破坏或车内财物被窃而产生的相关损失，但因甲方违反本协议义务而导致以上事故者除外。

12、乙方或物业使用人未经甲方同意，擅自委托甲方工作人员提供服务所导致的任何损害（如代为泊车等）。

**第四十四条**  违约责任

1、甲方和其委托的物业服务企业违反本协议，未达到管理服务质量约定目标的，乙方有权要求限期改正，逾期未改正给乙方造成损失的，甲方和其委托的物业服务企业应承担相应的赔偿责任；

2、乙方违反本协议，使甲方和其委托的物业服务企业未达到管理服务质量约定目标的，甲方和其委托的物业服务企业有权采取必要措施要求乙方限期改正，逾期未改正并给甲方和其委托的物业服务企业造成损失的，乙方应承担相应的赔偿责任；

3、乙方不按本协议约定的收费标准和时间交纳有关费用的，物业服务企业有权要求乙方补交，并从逾期之日起每天加收（□千分之三，□万分之五，□\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_）的滞纳金；

4、甲方和其委托的物业服务企业违反本合同的约定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，业主有权要求双倍返还。

**第十一章 附 则**

**第四十五条** 本协议期限内，若《XXXX前期物业服务合同》约定的解除条件成立时，则乙方同意开发建设单位代表乙方解除前期物业服务合同，无需再进行业主意见征询。《XXXX前期物业服务合同》未变更、解除或终止的，本协议不得变更、解除或终止。

**第四十六条**　双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等效力。

**第四十七条** 房屋因建造质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能、造成重大事故的，由开发建设单位、施工单位和设备生产安装部门承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府相关行政主管部门的鉴定为准。

**第四十八条** 建设单位应在物业管理区域内显著地方设置公告栏，用于张贴各项管理制度以及根据临时管理规约应告知全体业主的通知及布告。除根据法律法规规定需要当面送达或以其他方式送达的相关通告外，在公告栏上张贴通告连续十五天后，即视为已向乙方及物业使用人送达相关通告。

**第四十九条**  乙方可与物业使用人就本协议的权利义务进行约定，但物业使用人违反本协议约定的，乙方应承担连带责任。

**第五十条** 本协议在履行中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成时，可提请本项目所在地人民法院诉讼解决。

**第五十一条** 本协议连同附件共 页，壹式 份，甲乙双方各执 份，具有同等法律效力。

**第五十二条** 本协议自甲方盖章、乙方签字（盖章）之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方（签字）：

签订日期： 年 月 日 **附件一：共用部位**

共用部位，是指物业管理区域内属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、配电房、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

**附件二：共用设施设备**

共用设施设备，是指物业管理区域内，属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的供水箱、水泵、排水管道、窨井、化粪池、垃圾通道、垃圾箱（房）、电视天线、电梯、照明灯具、建筑智能系统、避雷装置、消防器具、防盗门等设施设备。

**附件三：服务质量标准**

【参照】《普通住宅物业公共分类分项分级标准》（苏价服字〔2014〕86号）执行，等级标准如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 综合  服务 | 共用部位共用设施设备维护 | 公共  秩序  维护 | 保洁  服务 | 绿化  养护  服务 |
| 等级 |  |  |  |  |  |

（一）“综合服务”具体内容及标准如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 综合服务 | 等级 | 5 |
| 基本  服务  要求 | 1．服务双方签订物业服务合同，权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容；  2．财务管理运作规范，账目清晰；  3．有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；  4．物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；  5．物业服务经理（项目经理）、专业管理人员具备相应的岗位资格证书；  6．管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范；  7．物业服务费收支情况每半年公布1次、代收代交费用每2个月公布1次（合同另有约定的从其约定）；  8．每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。 | | |
| 等级  服务  标准 | 1．设置专门的服务接待处，配有专人值守；办公设施及办公用品配置完备；  2．每日不少于12小时在服务接待处进行业务受理，并提供24小时热线电话服务；  3．对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在24小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；  4．急修服务15分钟内到位，8小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺；小修2日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延；  5．告知业主（使用人）装修须知,监督装修过程，每日巡查现场不少于2次,装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理,对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证,对于造成事实后果的应及时向相关部门报告；  6．制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每半年向委托方事先、事后各报告1次计划准备和实施情况；  7．采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的95%，业主对服务总体满意率不低于90%,对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈；  8．能根据业主需求提供特约服务和不少于6种以上的便民（无偿）服务；  9．节假日有专题布置，每年组织不少于6次社区活动。 | | |
| 参照执行  增加内容 |  | | |

（二）“共用部位共用设施设备维护”具体内容及标准如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 综合服务 | 等级 | 4 |
| 基本  服务  要求 | 1．建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录；  2．建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识；  3．共用设施设备，应达到规定的保养标准；  4．共用设施设备落实专人管理；各类设施设备有明显标识；  5．专业维保人员持证上岗；  6．配置电梯的住宅区服务标准不得低于二级；  7．每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。 | | |
| 等级  服务  标准 | 1．每月巡检公共部位、公用设施，并制定大中修计划；楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日巡检1次，发现问题及时处理；  2．生活水泵每2小时巡查1次并填写运行记录；排污泵每月巡查启动1次；生活泵房每季度清洗1次；每年全面检查1次给水管道，对跑冒滴漏现象及时处理，对锈蚀部分及时刷涂防锈；饮用水池每年消毒2次；水质每季度检测1次；  3．每月清扫3次排水明沟，保证排水通畅、无积水；每年疏通地下管井2次，发现堵塞及时处理。排污泵每月巡查启动1次。  4．建立供配电管理维护制度；配电设施按规定进行安检；避雷安全每年检测1次；照明系统的完好率达到95%以上；  5．弱电系统每月进行1次保养检修，发现问题及时处理，完好率达到95%以上；  6．建立电梯管理维护制度；公示安全使用许可；电梯机房要求防尘处理；每日巡查记录电梯使用安全状况，建档备案；安全设施检查保养每月不少于2次；每年全面综合调整与测试1次；每2年进行1次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知；遇困人30分内到位救援；全年故障率低于5%；  7．消防系统每日巡检1次，各类仪表稳定正常；消防泵、喷淋泵每月启动1次，保证正常运行，消防水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、灭火器每月巡检1次；  8．设备房地坪、设备基座等进行防尘处理；泵体、机架、管道等每年进行1次保养；通风、温度、湿度达到运行条件；  9．消防设施设备按国家规定维护，按时年检。其他设备综合完好率达到95%以上；  10．工程维修人员24小时值守；工程人员人均服务建筑面积为1．65万㎡以下；服务建筑面积低于7．5万㎡，工程人员不得少于5名；服务建筑面积超过12万㎡的，每超过2．5万㎡增加1名工程人员。 | | |
| 参照执行  增加内容 |  | | |

（三）“公共秩序维护”具体内容及标准如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 综合服务 | 等级 | 2 |
| 基本  服务  要求 | 1．配有专职的秩序维护员；  2．各类管理规章制度完善；  3．公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；  4．制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，在遇到突发事件时，采取有效措施，启动相应预案，防止事态扩大；  5．对车辆进行有效管理和疏导，车辆停放有序；  6．每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。 | | |
| 等级  服务  标准 | 1．小区主出入口24小时值班看守，次出入口定时开放，值班记录齐全；  2．每日巡逻次数不少于4次；重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并有巡逻记录；制定小区车辆管理制度，并对车辆实施有效管理；  3．接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应及时赶到现场进行处理；  4．定期进行安全防范知识的学习，能正确使用消防器材；  5．对居住满1年的业主（使用人），识别率达到75%以上。 | | |
| 参照执行  增加内容 |  | | |

（四）“保洁服务”具体内容及标准如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 综合服务 | 等级 | 1 |
| 基本  服务  要求 | 1．各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；  2．制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、规章制度；做好服务记录；  3．垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；  4．严禁使用不合格的清洁剂；  5．定期做好消杀工作；  6．每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。 | | |
| 等级  服务  标准 | 1．小区内设有垃圾收集点，居民自行投放垃圾，生活垃圾每日清运1次；  2．道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日1次，目视基本干净；地面垃圾滞留不超过24小时；  3．楼道每周清扫1次，目视基本干净；  4．标识、宣传牌每月清洁1次；公共垃圾房每月冲洗2次；灭鼠消杀每年至少1次；  5．路灯每年清理1次；有天台、屋顶的，每年至少清扫1次；  6．清洁卫生人员人均管理建筑面积为1.5万㎡以下。 | | |
| 参照执行  增加内容 |  | | |

（五）“绿化养护服务”具体内容及标准如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 综合服务 | 等级 | 4 |
| 基本  服务  要求 | 1．有专业人员进行绿化养护管理；  2．制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；  3．草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；  4．做好病虫害防治工作；  5．使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示；  6．打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味；  7．每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。 | | |
| 等级  服务  标准 | 1．小区绿化成活率90%以上，长势良好；缺株适时进行补种；  2．乔、灌木、攀缘植物每年修剪3次以上，无枯枝、缺枝，适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追肥1遍；  3．草坪常年保持平整，整块草地没有明显阔叶杂草，按肥力、草种、生长情况等情况及时施肥、淋水、修剪和灭虫；  4．花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次；泥面不开裂，花木无缺水枯萎现象；有低洼及时整平；  5．绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象．设施基本完好，无人为损坏，对违法行为能及时发现和处理；  6．每年有2次以上花卉、景点布置；  7．水景每周打捞漂浮物2次，保持水面清洁；喷水池每2个月全面清洁1次，池底无沉淀物、池边无污迹；  8．假山、亭廊等建筑小品每日巡视1次；每季度清洁1次，保持清洁卫生；需要刷白或刷油漆的部位每2年粉刷1次；损坏部位及时修复。 | | |
| 参照执行  增加内容 |  | | |

**附件4：**

**XXXX快件代收守则**

为规范小区快件代收管理，特制定本守则，以供遵守。

**第一条** 代收快件类型包括信件和包裹等，不包括：易燃、易爆、易碎、易腐蚀快递、国际快递（如：DHL、UPS、FEDEX、TNT等）、法院专递、价值超过人民币3000元以上的贵重物品以及法律法规禁递或限递的物品、体积超标的包裹（长、宽、高均超过1米）等。

**第二条** 代收的快件需符合如下条件：收方地址正确、号码清楚、联系方式准确、外包装完好等。对于无联系方式或货到付款、破损的快件等及不符合本守则第一条规定的快件，物业服务中心有权拒收，同时对于代收的包装完整的快件内的物品数量、物品内容及完好程度物业服务中心不承担任何责任。

**第三条**  物业服务中心应对代收的快件做好收发记录，但不承担在储存期间因快件物品变质等引起的任何财产损失。若因物业服务中心原因造成代收快件损失（包括灭失），应给予适当赔偿，但最高赔偿额以人民币300元为限。

**第四条** 收件人应当在物业服务中心代收快件之日起三日内在指定地点、时间段内进行取件。逾期未取件，则每逾一日，应当向支付1元的场地储存费用，最高限额不超过5元，逾期一个月仍未取件，物业服务中心有权退回快件或在物业公告区域内进行公告，期限届满仍未取件的，物业服务中心可自行对快件进行处理，所造成的损失由收件人自行承担。

**第五条**  物业服务中心只负责收件，不负责送件，因快件含有易燃、易爆或其他法律法规禁递和限递的物品导致物业服务中心及其员工或其他第三人人身、财产损失的，收件人应承担相应的赔偿责任。

**第六条**  本守则适用于业主快件的代收。业主转让房屋的，应当一并告知受让人该守则，协助签订《快件代收协议》，该守则对受让人具有同等效力。

**本人已仔细阅读上述条款，（□同意□不同意）委托物业服务中心代收本人快件，并自愿遵守上述守则。**

业主签字： 房号：

联系方式： 日期：

**第三部分 应急预案**

**项目基本概况及周边概况**

**一、XXXX项目基本概况**

1、项目地址： 。

2、项目性质： 。

3、项目楼栋数： 。

4、项目业主总户数： 户。

5、项目业主入住户数： 户。

6、项目车场类别及车位数量： 。

**二、XXXX项目周边情况**

1、项目周边医院情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 周边医院 | | | |
| 序号 | 名称 | 位置 | 电话 |
| 1 | XXXXX医院 |  |  |
| 2 | XXXXX医院 |  |  |

2、项目所在地派出所情况：派出所地址、电话等相关必要信息。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 周边派出所 | | | |
| 序号 | 名称 | 位置 | 电话 |
| 1 | XXXX派出所 |  |  |

3、项目周边消防队情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 周边消防队 | | | |
| 序号 | 名称 | 位置 | 电话 |
| 1 | XXXX消防中队 |  |  |

**三、意外伤亡及突发事件处理组织结构、组成人员和职责划分**

1、事件应急准备和应急处置小组

组 长：

副组长：

故障排查组 组长： 组员：全体工程技术人员

安全警戒组 组长： 组员：全体秩序维护队员

人员疏散组 组长： 组员：全体保洁绿化人员

医疗救护组 组长： 组员：全体客服人员

通讯协调组 组长： 组员：监控中心人员

2、小组及组成人员职责

意外伤亡事故应急处理小组的职责：

（1）定期组织检查各部门的意外伤亡事故的预防及应急措施,落实应急预案并定期做好宣传教育工作。

（2）根据事故发生情况，做好人员调配工作，并与相关部门保持事故发生时及发生后的联系，了解相关信息，汇总有关情况。

（3）依法处理相关责任险。

组长职责：负责意外事故应急处理的总体工作，是事故发生时及发生后的指挥中心。

副组长职责：协助意外事故发生的紧急状态下各部门之间的协调及信息传递，保障意外伤亡事故中各项应急措施的落实，执行组长的命令。

设施设备故障排查组：负责事故现场设施设备故障排查工作，并协助相关部门制订应急抢救方案。

安全警戒组：负责布置现场安全警戒，保证现场秩序，实施事故区域范围内的交通疏导，保证道路通畅，加强项目的安全工作，禁止无关人员及车辆通行。

人员疏散组：紧急状态下人员疏散。

医疗救护组：负责联系医疗救护机构（拨打“120”电话），负责救护车辆及医务人员进入指定地点，组织现场抢救伤员。

通讯联系协调组：负责事故处理过程中通讯联络，保证通讯通畅，负责各小组之间的协调及与外部机构的联系、协调。

**四、意外伤亡事件处理保障**

1、意外伤亡事件应急事件处理小组联系人通讯录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | 职 务 | 移动电话 | 固定电话 |
| XXX | 应急小组组长 |  |  |
| XXX | 应急小组副组长 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |

2、应急日常维护、保养及测试

第一、作好宣传教育。加强项目突发事故应急措施宣传教育，可采用物业宣传栏、电子屏幕、公司报刊等教育，提高业主及员工的意外伤亡事故的应急处理能力。

第二、加强项目员工的责任意识及法制安全意识的教育；加强项目设备设施等安全工作的管理，并在重要点位放置安全指示牌。

第三，认真作好房屋设施、电器设施、机房、电梯等隐患的场所、物品的安全防范工作，对不符合安全条件的设施、设备要限期维修、更新，对一时不能及时维修、更新的应加固设立隔离区，严禁任何闲杂人员进入。

## 意外伤亡应急预案

**[预案编号：001]**

**一、可能引发的意外伤亡事故**

1、设备故障或设施损坏引起的伤亡事故。

风险源：电力设备设施故障引起的触电伤亡事故等。

2、溺水引起的伤亡事故。

风险源：无防护或护栏折断；水池内玩耍无制止及提示；泳池救生员不符合相关规定；泳池内无救生设施；造成伤亡事故。

3、由高层坠落、物品砸伤引起的伤亡事故。

风险源：天台可随意进出无警示提示；高空作业无提示；业主窗口放置花盆等造成伤亡事故。

4、交通事故引起的伤亡事故。

风险源：交通设施失灵；业主酒后驾车；违规驾车；车场巡视员无相关防护（如反光衣）等造成伤亡事故。

**二、意外伤亡事件应急措施的具体步骤及要求**

1、小区内出现人员意外伤亡事件，秩维维护队员应立即赶赴现场，查明情况，向秩维部负责人或经理汇报。

2、若伤者尚未死亡，应将现场做以保护，并立即通知医疗救护中心。对骨折伤员一定要注意尽量不要搬动，防止使伤情加重。

3、若伤亡事故系由触电引起，秩维维护队员应就近切断电源或用绝缘物（如干燥的木杆、竹竿或塑料、橡胶将电源拨离触电者，再实施抢救。严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拨离电源，以防自身触电。

4、若伤亡事故系由设备故障或设施损坏引起，秩序维护部应立即通知应急处置小组组长及工程部主管到场，及时拨打急救电话，并同制订抢救方案。

5、若伤亡事故系由溺水引起，秩序维护队员或其他员工应立即抢救，若落水者喝水较多，应让伤者头朝下倒立，按压腹部，使其吐出喝入之水，必要时施行人工呼吸。

6、若伤亡事故系由高层坠落、物品砸伤引起，在抢救伤员的同时，应由当班领班组织人员保护好现场并摄下照片或录像，留下目击者，同时通知监控中心向警方报警。

7、若伤亡事故系由交通肇事引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，由当班领班记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录像，通知监控室保存相关录像，并报请警方处理。若交通事故引起小区内交通堵塞，应安排值班人员开辟旁行通道，积极疏导交通，并设立警戒线，防止破坏现场。

8、伤者被送往医院抢救时，应记录下救护车号码、送往医院以及伤者情况。

9、详细记录意外伤亡经过。对由于设备故障或设施损坏引起的伤亡事故，以及由于物业服务企业原因引起的触电事故，相关部门在事发4小时内写出书面报告给公司总经理，以便公司总经理视情况向有关方面汇报并查找原因，落实责任。

10、人员撤离后应及时向项目分管领导汇报情况

报警要求：

1、小区名称——XXXX项目；

2、地址—— ；

3、伤亡情况（简要描述）；

4、报警人姓名；

5、报警人电话等。

意外伤亡事故的善后处理：

1、依法调解的原则。根据相关法律法规处理意外伤亡责任险问题。

2、详细记录意外伤亡事故经过。分析数据及时总结经验教训，作为以后工作的依据。

3、应急小组召开会议对，对应急补救行动进行回顾和总结。

**三、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训范围：各部门负责人及所有员工

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**应急演练方案**

一、演练时间：根据项目实际情况决定

二、演练地点：

三、组织领导

1、演练总指挥：应急小组组长

2、演练副总指挥：应急小组副组长

3、成员：服务中心相关员工

四、演练内容

1、意外伤亡事件

2、相应各个部门准备情况

3、部门配合及抢救速度

4、公众责任险报险流程

五、职责分工

1、总指挥：

职责：应急组长向各个部门负责人副组长下达命令传达各项指示。

2、副总指挥 ：

职 责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长及项目领导，负责紧急情况的请示及传达工作。

3、现场指挥员：各个部门负责人

职 责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

六、公众责任险的赔偿流程

（一）主要负责人：各部门主管

（二）报险电话：

（三）报险流程

1、事故发生后24小时内拨打报险电话，并做好现场保护及现场照片、物证的留取工作。

2、负责人与保险公司出险人员进行对接及现场查看工作。

3、填写“出险通知书”“情况说明”及“物品赔偿标的书”等。

4、跟踪保险理赔具体工作。

## 公共区域急症病人应急预案

**[ 预案编号：002]**

**一、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **风险源** | **评价** | **发生途径** |
| 心脏病突发 | 易发  影响较大 | 1、无家属陪同；  2、急性发作。 |
| XXXX |  |  |

**二、公共区域急症病人应急措施的具体步骤及要求**

1、当发现有客户或任何人在辖区共用部位突然晕倒或因意外受伤时，必须通知秩序维护部队长及打120求助。尽量协助伤者或病者。例如：安置适当地方休息，并由物业服务中心前台打电话通知家人具体情况，取得目击者的姓名、地址、以备需要时用。

2、只有受过急救训练者，方可急救伤者，否则只可善言相慰。

3、劝喻其他客户或闲杂人等不要围观，尽量就伤者或病人与围观者隔离，减少恐惧，并保持空气清新。

4、妥善保管伤者财物，直到医务人员到达时，交由医务人员处理。

5、将详细情况记录下来，事后秩序维护部填写《突发事件记录表》。

**三、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训范围：各部门负责人及所有员工

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**应急演练方案**

一、演练时间:根据项目实际情况

二、演练地点：

三、组织领导：

1、演练总指挥：应急小组组长

2、演练副总指挥：应急小组副组长

3、成员：各部门负责人及员工

四、演练内容：

1、突发病人抢救

2、相应各个部门准备情况

3、部门配合及抢救速度

五、职责分工：

1、总指挥：

职责：应急组长向各个部门负责人副组长下达命令传达各项指示。

2、副总指挥 ：

职责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长，负责紧急情况的请示及传达工作。

3、现场指挥员：各个部门负责人

职责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

## 员工食物中毒应急预案

**[预案编号：003]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、食物已过保质期

2、食物卫生条件差

3、流行病菌

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险源 | 评价 | 发生途径 |
| 食物已过保质期 | 易发  影响较大 | 销售单位、食堂采购过期食品 |
| 食物卫生条件差 | 一般 | 不注意厨房、操作间的卫生打扫 |
| 流行病菌 | 重大 | 流行病菌、防范措施无效 |
| 食物加工过程不当 | 一般 | 食物加工时未充分煮熟 |

**三、应急措施的具体步骤及要求**

1、如发现集体中毒事件要立即启动应急处理工作预案 。   
 2、一旦发现食物中毒必须在第一时间通知有关领导向上级有关部门汇报。   
 3、由副组长负责组织把中毒的员工送往医院进行抢救，确保在第一时间保证员工的生命安全。   
 4、由组长负责组织调查事故原因，如怀疑有人故意投毒，向公安部门报告并进行立案侦察；防疫站同志到达后由物业人员协助防疫站进行提取24小时的留样并进行检查；组织人员进行调查询问相关的人员，弄清中毒事件的起因并采取有效措施把中毒人员控制在最小的范围；配合其他部门进行有效的工作。

5、由客服安排专人进行陪护，同时严禁无关人员探视。

6、如其家属控视，应由服务中心经理做好家属的思想工作及安慰工作。

7、如遇媒体采访，可将情况做以简要介绍，在未得到最终结果之前不可妄下评论。

**四、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训范围：各部门负责人及所有员工

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**应急演练方案**

一、演练时间：根据项目实际情况

二、演练地点：

三、组织领导：

1、演练总指挥：应急小组组长

2、演练副总指挥：应急小组副组长

3、成员：各小组相关人员

四、演练内容：

1、食物中毒

2、相应各个部门准备情况

3、员工呕吐

4、部门配合及抢救速度

五、职责分工：

1、总指挥：

职责：应急组长向各个部门负责人副组长下达命令传达各项指示。

2、副总指挥 ：

职 责：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长及项目领导，负责紧急情况的请示及传达工作。

3、现场指挥员：各个部门负责人

职 责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度 。

## 突发性传染病应急预案

**[预案编号：004]**

**一、突发性传染病事故的界定**

1、感染性或季节性、暴发性疾病，特别是非典型性肺炎、禽流感、病毒性肝炎、麻疹、流感、流行性腮腺炎、风疹、水痘、感染性腹泻等公共卫生事件。

2、在一定时间段传染病发病30人以上或死亡1人及以上事件。

**二、处理原则**

1、“及时报告，统一指挥，分级负责”的原则。在发生突发性事件后，立即启动应急救护措施，并在2小时内将核实的情况向各级组长汇报

2、“系统联动，群防群控，快速反应”的原则。进一步完善突发性事件的快速反应机制，对各种影响稳定的苗头性、倾向性问题及安全隐患，要立足防范，抓小、抓早、以快制快。一旦发生重特大事件，全体员工将紧急行动，相关负责人员各司其职，做好事件、事故的处置工作。

3、“化解矛盾，救人第一”的原则。若发生群体性事件，坚持“动之以情，晓之以理，可散不可聚，可顺不可激，可分不可结”的工作方法，加强正面宣传，积极教育引导，稳定全体员工的情绪，及时化解矛盾，有效防止事态扩大。

**三、突发性传染病事故处理常规程序**

力争在第一时间将员工及业主有序地疏散到安全区域，同时及时向应急预案领导小组传递事故信息，通报事故状态，为果断处置事故赢得最佳时机，使事故损失降到最低程度。要求每个员工在发现事故的第一时间及时、正确地报警。现场人员在积极做好自身保护和救助工作的同时，立即报警并向领导及上级部门报告。

**四、其他事项**

1、组长不在场，由副组长（或现场最高行政职务）任现场指挥。

2、相关人员不在场，由现场指挥临时指派。突发性传染病处理小组成员在事件处理时必须各尽其责，不得推诿、扯皮。每个员工都有被指挥、指派的责任。

3、每一个员工在事故发生时，都负有紧急通知、汇报、参与抢救和做好稳定工作的职责。对于不尽责，尤其是见死不救的有关人员，必须予以严肃处理。

4、凡接到突发性传染病紧急报告后，行动迟缓、措施不力，致使事故蔓延、扩大的要依法追究有关人员的责任。

5、接报处理。接到重特大事件报告后，接报者应详细记录报告者的姓名、联系方式及事件发生的时间、地点、事故基本情况、现状及趋势等内容，必要时复述一遍。并迅速将事件记录的内容向组长汇报，同时按有关规定及时向上级有关部门报告。

6、报告内容：在报告突发性事件时，由主要负责人负责及时填写“突发性事件处理结果报告单”，写明事故发生的时间、地点、伤亡人数，事故简要经过，事故发生原因的初步判断，事故发生区已采取的措施和事故控制情况以及报告人、报告单位。事故现场情况、伤亡人数发生变化后，应及时进行补报，并在显要位置进行公示。

7、接到突发性传染病紧急报告后，应及时组织相关部门对相关区域进行消毒处理，并对该区域进行人员封锁，不相关人员不得出入。

**五、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训范围：各部门负责人及所有员工

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**应急演练方案**

一、演练时间：根据项目实际情况

二、演练地点：

三、组织领导：

1、演练总指挥： 应急小组组长

2、演练副总指挥： 应急小组副组长

3、成员：各小组相关人员

四、演练内容：

1、突发传染病

2、相应各个部门准备情况

3、部门配合及抢救速度

五、职责分工：

1、总指挥：

职责：应急组长向各个部门负责人副组长下达命令传达各项指示。

2、副总指挥 ：

职责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长，负责紧急情况的请示及传达工作。

3、现场指挥员：各个部门负责人

职责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

## 突发公共区域精神病人发病应急处理预案

**[预案编号：005]**

**一、危险源及风险源辨识：**

业主个人行为

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险源 | 评价 | 发生途径 |
| 业主个人行为 | 一般 | 个人企业或业主个人行为或外来人员，门岗管理不严格。 |

**三、突发事件应急措施的具体步骤及要求**

1、安排人员对精神病人进行情绪安抚工作。

2、应视情况严重程度向120急救中心求助，同时拨打110报警。

3、了解病人个人情况，给病人请到单独房间休息，避免影响其他

员工办公。（联系病人家属到场）

4、如精神病人情绪不稳定，应尽量安置在空置房间，防止其袭击人并临时通知派出所及社区联合制止。

5、等待120人员和110人员到场解决。

6、事后，形成书面报告递交分管领导。

**四、其他事项**

1、组长不在场，由副组长（或现场最高行政职务）任现场指挥。

2、相关人员不在场，由现场指挥临时指派。处理小组成员在事件处理时必须各尽其责，不得推诿、扯皮。每个员工都有被指挥、指派的责任。

3、每一个员工在事故发生时，都负有紧急通知、汇报、参与抢救和做好稳定工作的职责。对于不尽责，尤其是见死不救的有关人员，必须予以严肃处理。

4、凡接到突发紧急报告后，行动迟缓、措施不力，致使事故蔓延、扩大的要依法追究有关人员的责任。

5、接报处理。接到重特大事件报告后，接报者应详细记录报告者的姓名、联系方式及事件发生的时间、地点、事故基本情况、现状及趋势等内容，必要时复述一遍。并迅速将事件记录的内容向组长汇报，同时按有关规定及时向上级有关部门报告。

6、报告内容：在报告突发性事件时，由主要负责人负责及时填写“突发性事件处理结果报告单”，写明事故发生的时间、地点、事故简要经过，事故发生原因的初步判断，事故发生区已采取的措施和事故控制情况以及报告人、报告单位。事故现场情况，应及时进行补报。

**五、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训范围：各部门负责人及所有员工

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**应急演练方案**

一、演练时间：根据项目实际情况

二、演练地点：

三、组织领导：

1、演练总指挥：应急小组组长

2、演练副总指挥：应急小组副组长

3、成员： 各小组相关人员

四、演练内容：

1、精神患者进入管辖区域事件

2、相应各个部门准备情况

3、部门配合及抢救速度

五、职责分工：

1、总指挥：

职责：应急组长向各个部门负责人副组长下达命令传达各项指示。

2、副总指挥 ：

职责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长，负责紧急情况的请示及传达工作。

3、现场指挥员：各个部门负责人

职责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

## 火灾应急预案

**[预案编号：006]**

**一、火灾危险源及风险源辨识：**

1、电线老化、电源短路意外着火；

2、烟头意外着火；

3、电器使用不当意外着火；

4、明火作业不当意外着火；

5、燃气爆炸意外着火；

**二、潜在的火灾风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 火灾风险源 | 评价 | 发生途径 |
| 烟头 | 易发  影响较大 | 1、易燃重要地点（如库房、设备房等）未规定禁吸烟要求或未按规定执行；  2、吸烟区域无灭烟设施及相关提示；  3、员工在岗吸烟无规定 |
| 明火作业 | 一般  影响较大 | 1、作业区周边存有易燃易暴物，作业流程未涉及相关规定；  2、业主装修作业未明确要求，工作人员巡视不到位；  3、员工未按规定流程操作；  4、未经批准私自动用明火； |
| 电器使用 | 一般 | 1、电器电线放置于行人往来的地方或家具、地毯下；  2、电路及电线未作保护，电路负荷过重；  3. 3、过多电器连接于同一电源上；  4、电器散热不佳造成； |
| 设备保养 | 一般 | 机器缺乏保养维修以致过热 |

**三、火灾突发事件处理组织结构、组成人员和职责划分**

1、火灾事故应急准备和应急处置小组

组 长：XXX

副组长：XXX

消防灭火组：组长：XXX 组员：XXX XXX

安全警戒组：组长：XXX 组员：当班秩序维护员

人员疏散组：组长：XXX 组员：全体保洁绿化员

医疗救护组：组长：XXX 组员：客服人员

通讯联系协调组：组长：XXX 组员：监控室值班员

2、小组及组成人员职责

灭火应急小组职责：

（1）根据火势情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令。

（2）根据火势情况确定是否疏散人员。

（3）立即集合义务消防队，指挥义务消防队员参加灭火，并保证消防用水的供应。

（4）在火势难以控制时，应及时下达向“119”报警的指令。

（5）根据火势情况，医疗救护组、安全警戒组、人员疏散组，组织救人，抢救和保管重要物资及档案，维持现场秩序。

（6）根据火势情况决定是否启用紧急广播进行报警。

（7）消防队到达后，及时向消防队领导准确地提供火灾情况和水源情况，引导消防队进入火灾现场，协助消防队灭火，并协助维持现场秩序，疏散和安抚人员。

（8）火灾扑灭后，组织各部门员工进行善后工作。

组长职责：负责火灾应急预案的启动和解除，负责指挥应急组织，调配灭火应急资源，按程序组织抢险；

副组长职责：协助火灾应急状态下各部门之间的协调及信息传递，保障灭火应急物资、通迅等各项应急措施的落实，执行组长的命令；

消防灭火组：发生火灾后立即赶赴现场进行火灾扑救；

安全警戒小组：负责布置现场安全警戒，保证现场秩序，实施事故区域范围内的交通疏导，保证道路通畅，加强项目的安全工作，禁止无关人员及车辆通行，

人员疏散小组：紧急状态下人员疏散；

医疗救护组：负责联系医疗构（拨打“120”电话），负责救护车辆及医务人员进入指定地点，组织现场抢救伤员；

通讯联系协调组：负责抢险过程中通讯联络，保证通讯通畅，负责各小组之间的协调及与外部机构的联系、协调；

**四、灭火事件处置保障**

1、火灾应急事件处理小组联系人通讯录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 移动电话 | 固定电话 |
| XXX | 应急小组组长 |  |  |
| XXX | 应急小组副组长 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |

2、应急日常维护、保养及测试

A、根据管理体系要求对消防器材消防设施进行日常管理，保证消防设施完好状态；

B、秩序维护人员每月检查一次灭火器及消防设施；

C、每季度进行一次消防栓检查及测试。

3、 灭火救援应急物资的配置

A、由秩序维护部主管对灭火应急物资的配置、保管负责

B、每季度由秩序维护主管安排专人对物资进行核查及盘点

**五、灭火突发事件应急措施的具体步骤及要求**

（一）火情确认及初期火势处理

小区一旦发现火情，发现人应保持冷静，判断火情性质，如火势属初期状态，应立即使用就近灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

（二）较大火势处理

1、报警：

A、如遇较大火势，自己难已处理，应采用对讲、电话或打碎附近的手动报警器等最快方式向消防监控中心报警，并快速告知灭火应急事件处理小组组长，由组长启动应急预案，并进行调配及实施。

B、关闭现场附近的门窗，以阻止火势的蔓延，并立即关闭火源附近的电闸及煤气。

C、扑救人员未到达火灾现场前，在确保自身安全不受威胁的情况下报警者应使用就近的消防设施进行扑救。

[注:带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断之前，严禁用水扑救，以防止引发触电事故]

2、人员疏散：

（1）火灾发生后，由安全警戒疏散组负责安排人员，为业主和访客指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送业主和访客向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

（2）人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

（3）发现有人员被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位业主和访客均能安全撤离火场。

（4）接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

（5）疏散顺序为：先起火单元及相邻单元，后起火层上面2层和下面1层。疏散一般以向下疏散为原则（底层向外疏散），若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

（6）在火场上救下的受伤业主、访客以及扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治及拨打“120”紧急救治。

[注：切勿在火警附近高喊“着火了”，以免造成不必要的混乱]

3、消防控制中心报警：

（1）消防监控中心一旦发现监控设备报警后，立即通知秩序维护人员赶到现场确认，并通知消防管理员。

（2）火情确认后立即通知组长、副组长及秩序维护领班，由其迅速召集人员前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。

(3)值班人员坚守岗位，密切关注火情区域的情况，如有再次报警，应再次派人前往查看、确认，如有业主电话询问，注意不要慌张，并告知“火情正调查中，请保持冷静，如查需要采取其他措施，我们将会用紧急方式通知您”，同时提示业主关好主窗。

(4)接到现场指挥下达“119”报警指令后，立即按要求报警，并由安全警戒小组指派专人到路口接应消防车辆。

4、报警要求：

内部报警要讲清或问清：

A、起火地点；

B、起火部位；

C、燃烧物品；

D、燃烧范围；

E、报警人姓名；

F、报警人电话；

向“119”报警时应讲清：

A、小区名称 XXXX项目；

B、火场地址（ ）；

C、火灾发生的部位；

D、燃烧物品；

E、火势状况；

F、接应人员等候地点及接应人；

G、报警人姓名；

H、报警人电话；

5、安全警戒

(1)安全警戒小组接到火警通知后，应迅速布置好小区内部及外围警戒。  
(2)安全警戒小组负责清除小区外围和内部的路障，疏散一切无关车辆和人员，疏通车道，为消防队灭火创造有利条件。

(3)加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，配合公安消防部门调查组对起火原因的勘察。

(4)保证非起火区域和全体业主、访客的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

6、火灾善后处理：

（1）火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，工程部应迅速将小区内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

（2）秩序维护部组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

（3）项目行政部负责统计人员伤亡情况和小区财产损失情况，上报灭火应急小组负责人。

（4）客服部组织员工对受灾业主/用户进行慰问，并根据实际需要给予切实帮助。

（5）保洁部、绿化部组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种。

（6）灭火应急小组召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

（7）由项目负责人发动员工，收集可疑情况，配合调查组对火灾事故进行调查，并有消防专管员写出专题报告，分清责任。

（8）如果小区财产办有保险，则由财务部门联系保险公司进行索赔。

**六、灭火培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训频次：每年二次

培训范围：相关员工

年度培训计划：年度二个培训

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、消防演练组织

演练计划及方案的设定

**消防演习方案**

1. 演习时间：每半年一次

二、演习地点：

三、组织领导：

演习总指挥：XXXX服务中心经理

现场指挥员：秩序维护部队长

成 员： XXX、XXX、XXX、XXX

四、演习内容：

1、报警与验证

2、应急小组紧急集合

3、灭火抢险

4、疏散人员

5、救助伤员

6、清理现场

五、演习物质准备与责任人

1、铁油桶2个、灭火器6具 、防毒面具2个。责任人 XXX

2、医用红药水、白毛巾10条、模拟药箱一个。责任人 XXX

3、提前三天向业主发出消防演习通知。 责任人 XXX

六、职责分工：

1、总指挥 ： XXX

职 责 ：负责整体现场灭火指挥,及时将具体情况反馈分管领导，负责火灾突发事件，紧急使用消防设备请示及传达工作。

2、现场指挥员： XXX

职 责：负责指挥现场灭火，向总指挥通报灭火现场情况，总指挥不在时，代理总指挥的工作。

3、应急组 组长： XXX

组 员：XXX、XXX

职 责：在规定时间内赶到火灾现场取就近灭火器，组织灭火。

4、疏散救护组：组长： XXX

组 员： 保洁全体人员

职 责：扎白毛巾用水浸湿，携带药箱，指挥引导业主疏散，及时对

伤病人员进行救护。

5、警戒组： XXX、XXX

职 责：负责保护火灾现场维持公共秩序保持通道畅通无阻，接应引导消防车顺利进入现场。

6. 保障组组长：XXX

组 员：工程部全体人员

职 责：负责消防水泵，消防设备开启和关闭工作。

7、联络记录组：组长：XXX

职 责：负责及时与消防队、自来水公司、煤气公司、电业局、120

救护取得联系，同时记录联系时间，准确到达时间，离开时间。

8、 监控中心：监控员

职 责：严密监视报警情况，及时向现场指挥员报告。

七、演习控制程序

1. 演习前召开现场会议并交代相关事项；
2. 根据具体时间，由秩序维护部负责将前期准备的易燃物品点燃；
3. 监控中心报警，立即通知就近秩序维护员到现场确认，其它秩序维护员在1分钟内赶到现场，确认燃烧物质种类、火势大小、燃烧位置等，立即通知当班领班—应急小组—秩序维护队队长—服务中心经理，服务中心经理立即指挥全员灭火。

备注：以上过程，必须在4分钟之内完成。

1. 应急队员听到当班领班的指令后，在3分钟内赶到着火现场，进行灭火。
2. 将火扑灭后，清理完现场，所有人员到码头道路口集合，服务中心经理进行总结。
3. 演习结束，各部门带回，由保障组、疏散救护组负责清理现场。

# 

## 电梯困人应急预案

**[预案编号：007]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、电线老化、电源短路意外着火；

2、烟头意外着火；

3、使用中意外坠梯或困人；

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 电梯风险源 | 评价 | 发生途径 |
| 坠梯 | 不易发  影响较大 | 1、电梯在运行中由于乘梯人随意启动电梯控制箱内按钮，造成意外坠梯；  2、维保厂家长时间未检修，造成电梯抱闸，出现溜车现象； |
| 物业服务中心未接到通知意外停电造成困人 | 一般  影响较大 | 1、电梯维护不及时或因故障困人  2、乘梯人操作不当造成电梯运行故障 |
| 电梯进水 | 一般 | 电梯在运行状态下进水造成线路短路 |
| 设备保养 | 一般 | 设备缺乏保养维修以致过热或故障停运 |

**三、电梯突发事件处理组织结构、组成人员和职责划分**

1、电梯事故应急准备和应急处置小组

组 长：XXX

副组长：XXX

解救小组 组长：XXX 组员：工程部熟悉电梯使用方法成员

紧急处理组 组长：XXX 组员：工程部人员

通讯联系协调组：组长：XXX 组员：客服

2、小组及组成人员职责

解救小组职责：

（1）根据上报情况下达救人指令；

（2）根据实际情况决定是否需要进行盘梯救人。  
（3）立即通知电梯办在最短的时间内达到现场进行解救。  
（4）在将被困人员解救出后立即组织专业人员对电梯进行检修。

组长职责：负责电梯困人应急预案的启动和解除，负责指挥应急组织及解救后电梯维修事宜的安排

副组长职责：协助应急状态下各部门之间的协调及信息传递，保证被困人员在最短的时间内解救出电梯

紧急处理组：负责接受发现电梯不正常信息及上报，在救援人员达到之前安抚被困人员情绪。

通讯联系协调组：负责解救过程中通讯联络，保证通讯通畅，负责各小组之间的协调及与外部机构的联系、协调；

**四、电梯应急事件处置保障**

1、电梯应急事件处理小组联系人通讯录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 移动电话 | 固定电话 |
| XXX | 应急小组组长 |  |  |
| XXX | 应急小组副组长 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |

**五、电梯困人事件应急措施的具体步骤及要求**

第一、确认电梯困人处理

XX小区一但发现电梯困人，发现人应立即上报监控室，监控室值班人员应立即通知当班秩序维护领班到达现场对被困人员进行安抚并通知电梯班到达现场进行解救，同时监控室值班人员应利用电梯内紧急通话告知被困人员解救人员马上就到等

第二、解救被困人员的步骤

1、故障电梯的轿厢位置确认

在救援被围困乘客时，先要确保自身安全，由机房控制柜或厅外的轿厢位置指示器查悉轿厢位置。（但在停电时，厢位位置指示器不能指示，为确认轿厢位置，可参照机房内墙面上的位置示意图进行判断。）

2、电源切断确认

在救援时，为防止轿厢突然移动，发生危险事故，应先将该电梯的机房总电源切断。

3、轿厢平层误差检查

在轿厢所在的楼层，用专用厅门钥匙小心开启厅门查看轿厢地板和楼面高低相差为0.2米以内。

4、轿厢停于接近厅门位置，且高于或低于楼层不超过0.2米时：

* 1. 用专用厅门钥匙开启厅门；
  2. 在轿顶用人力开启轿厢门；
  3. 协助乘客离开轿厢；
  4. 重新将门关妥。

2、轿厢远离层门位置时，应先将轿厢移至接近层门位置，然后按上述步骤4接出乘客，移动轿厢方法如下：

1. 利用对讲机通知轿厢内的乘客保持镇静，并说明轿厢随时可能移动，不可将身体任何部分漏出轿厢外，以免发生危险。同时，如果轿厢门处于半开闭状态，则应将其完全关闭。
2. 进入机房切断该故障机电源开关。
3. 卸下曳引电动机轴头保护盖，把盘车轮盘装在电机轴头上。
4. 一名援救人员控制盘车轮盘，另一援救人员卸下制动器开关部位外壳，用抱闸释放杆手动压下抱闸，根据预先确定的方位用盘车轮盘将轿厢盘至平层位置，将抱闸扳手及盘车轮盘卸下，将门打开放出被困人员，并将轿门层门关闭。注意：当手动释放抱闸时，应手持住盘车轮盘，防止轿厢快速移动，发生危险。
5. 遇有其它复杂情况，如安全钳已动作或钢丝绳脱离正确槽位等，应等待电梯专业人员到达现场，切勿采用以上方法救援，以防止发生危险。

第三，被困人员解救后处理

1、迅速将被困人员移至安全通风出，并询问当时人身体状况；

2、根据当事人身体状况，当班领班及时上报监控室由通讯保障组负责请示应急处理小组组长是否送医院检查或拨打“120”；

3、事后由应急处理小组组长委派专人对被困人员进行必要的回访；

4、应急小组组长在事后应对电梯的运行情况责成专业人事进行必要的分析和解决。

**六、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训频次：要求全体秩序维护员必须了解掌握

培训范围：全体工程人员及秩序维护员

年度培训计划：每年至少进行一次

培训效果评估：工作中进行抽检考核

## 暴风、雨、雪应急处理预案

**[预案编号：008]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、未封阳台所放置的悬挂物；

2、大雨造成的积水或库房漏水；

3、暴雪天气造成的交通秩序或遮阳棚倒塌；

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险源 | 评价 | 发生途径 |
| 楼外悬挂物 | 易发影响较大 | 楼外悬挂物未得到有效的固定遇到大风天气坠落 |
| 暴雪 | 一般 | 暴雪天气容易造成交通秩序混乱，同时小区雨搭、遮阳棚如不及时清理容易倒塌或损坏 |

**三、特殊天气突发事件处理组织结构、组成人员和职责划分**

1、事故应急准备和应急处置小组

组 长： XXX

副组长： XXX

组 员： 各部门负责人及部门的所有员工

2、小组及组成人员职责

特殊天气应急小组职责：

（1）根据天气预报情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令。  
（2）根据实际情况确定是否调动休班人员。

组长职责：负责特殊天气应急预案的启动和解除，负责指挥应急组织，

调配各个部门的人力资源及相应物资

副组长职责：负责在应急状态下配合组长落实各项规定，加强各部门之间的协调及信息传递，保障特殊天气情况下小区秩序井然有序

应急小组组员：严格落实相应制度及预案，服从命令听从指挥

1. **特殊天气应急事件处置保障**

1、应急事件处理小组联系人通讯记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 移动电话 | 固定电话 |
| XXX | 应急小组组长 |  |  |
| XXX | 应急小组副组长 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |

2、特殊天气救援应急物资的配置

第一、由各部门负责人对特殊天气应急物资的配置、保管负责

第二、每季度由组长安排专人对物资进行核查及盘点

**五、特殊天气突发事件应急措施的具体步骤及要求**

第一、发布特殊天气预告

由客服部负责注意相关天气信息并及时对业主及各个部门进行通知

第二、特殊天气的应急处理

1、在告示板上张贴气象台发布的大风警告，以便通知各职员及业主留意。

2、必须检查物业所有门窗是否关上及牢固，若有需要时，可加上胶纸。

3、检查排水渠道及各处污水道是否畅通，确保无沙泥、胶袋及杂物淤塞。

4、建筑物若有维修棚架、擦窗机等物体在外放置，应通知建造商采取防风措施。

5、准备工具，包括沙包、排水泵及清理积水工具等。

6、应留意该建筑物是否有水浸，若有此记录，则应参照水浸紧急事件处理。

7、如遇到暴雪天气由组长确定是否召集休班员工参与除雪

第三、安全警戒

1、秩维部在危险点位应做好警戒和防范措施  
2、工程部负责检查各设备设施运行情况  
3、保洁部主要检查楼内窗户如有关闭不严的及时上报秩序维护部予以警戒  
第四、善后处理：  
1、在特殊天气后服务中心要及时统计损失包括业主方面  
2、工程部要检查所有设备设施实际情况

**六、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训频次：每年二次

培训范围：各部门负责人及所有员工

年度培训计划：年度二个培训

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**特殊天气演练方案**

一、演练时间：每半年一次

二、演练地点： 小区

三、组织领导：

演练总指挥 应急小组组长

演练副总指挥 应急小组副组长

现场指挥员 各部门负责人

成 员 各部门基层员工

四、演练内容：

1、天气预报及特殊天气的发布

2、相应各个部门检查物资、设备设施及准备情况

3、大风导致高空坠物

4、暴雪期间调动休班员工

五、职责分工：

1、总指挥：应急组长向各部门负责人副组长下达命令传达各项指示。

2、副总指挥 ： XXX

职 责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长及项目领导,负责紧急情况的请示及传达工作。

3、现场指挥员： 各部门负责人

职 责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

## 小区盗抢、破坏应急处理预案

**[预案编号：009]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、人员控制不严；

2、业主自身结怨等；

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险源 | 评价 | 发生途径 |
| 偷、盗、抢 | 不易发  影响较大 | 周周界防范点位有故障，造成个别不法分子进入小区区偷盗、在楼道、电梯或入室抢劫 |
| 冲撞门岗或破坏公共设施 | 一般 | 个别业主由于不冷静冲撞或殴打撞秩序维护员  个别业主故意或无意损坏设施 |

**三、治安突发事件处理组织结构、组成人员和职责划分**

1、事故应急准备和应急处置小组

组 长：XXX

副组长： XXX

组员：各部门小组负责人

2、小组及组成人员职责

（1）根据实际情况在最短时间内上报或报警将损失降为最低。  
（2）根据实际情况确定是否进行抓捕，保障员工及业主安全。

组长职责：负责治安应急预案的启动和解除，负责指挥应急组织。

副组长职责：负责在应急状态下配合组长落实各项规定，加强加快 与外部单位的协调及信息传递，保障小区业主安全。

应急小组组员：及时调动各岗位员工。

**四、治安应急事件处置保障**

治安事件处理小组联系人通讯录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 移动电话 | 固定电话 |
| XXX | 应急小组组长 |  |  |
| XXX | 应急小组副组长 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |

**五、盗抢事件应急措施的具体步骤及要求**

1、一般事件处理

（1）秩序维护人员发现非紧急事件时，应将情况详细报告服务中心经理，经查实后予以协商解决。

（2）对发现的急需跟进处理的事件，秩序维护领班应在第一时间内向组长和副组长汇报，由组长或副组长现场处理，服务中心予以支援。

（3）情况记录予以整理归档，（如有需要当事人要予以确认）。

2、治安案件处理

（1）发现或接到报告报警，在通知服务中心负责人的同时应立即通知组织人员对门岗进行封锁，并通知监控室查取录像进行保存，以便留取证据；

（2）若犯罪嫌疑人逃跑，工作人员一时无法实施追捕，一定要看清人数、衣着、相貌、身体特征，所用交通工具及特征等；

（3）对当事人、报案人知情人进行详情了解，并做好书面记录，并由陈述人签字确认；

（4）保护好现场，（如需拍照），记录好现场情况；

（5）如有人员受伤，积极救助，注意行走线路、动作，以免破坏作案痕迹；

（6）配合公安部门对现场进行调查；

（7）注意控制事态，以免引起其它业主不必要的恐慌；

（8）报案同时立即向公司报告。

3、安全警戒

（1）秩序维护部在出事点位应做好警戒和防范措施  
（2）现场要杜绝闲杂人员进入  
（3）及时上报及主要周边可疑人员  
4、善后处理  
（1）在发生治安事件后服务中心要及时了解损失包括业主方面同时秩维部负责跟进公安机关调查事件进展  
（2）工程部要检查所有设备设施实际情况

**六、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训频次：每年二次

培训范围：各部门负责人及所有员工

年度培训计划：年度二个培训

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**治安事件演练方案**

一、演练时间：每半年一次

二、演练地点：

三、组织领导：

演练总指挥： 应急小组组长 XXX

演练副总指挥： 应急小组副组长 XXX

现场指挥员： XXXX

成 员： 当班秩序维护员

四、演练内容：

1、当班领班接到报告

2、迅速到达现场进行情况确认

3、通知部门主管及服务中心经理

4、当班秩序维护员密切注意小区及周边可疑人员

5、立即让监控室就近查看录像找出可疑人员

6、在征求业主同意的情况下立即报警

7、事后总结

五、职责分工：

总指挥：应急组长宣布演练开始

1. 副总指挥 ： XXX

职 责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长，负责紧急情况的请示及传达工作。

2. 现场指挥员： XXX

职 责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

## 地震应急处理预案

**[预案编号：010]**

**一、危险源及风险源辨识：**

无法预计及控制

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

无法预计和控制

**三、地震突发事件处理组织结构、组成人员和职责划分**

1、事故应急准备和应急处置小组

组 长：XXX

副组长：XXX

组员： 各部门负责人及所有员工

2、小组及组成人员职责

（1）根据实际情况在最短时间内预报或警示将损失降为最低。  
（2）根据实际情况确定是否进行人员疏散。

组长职责：负责地震应急预案的启动和解除，负责指挥应急组织。

副组长职责：负责在应急状态下配合组长落实各项规定，协调各个部门的配合及信息传递，保障小区业主安全

应急小组组员：及时调动部门员工进行行之有效的工作

**四、地震应急事件处置保障**

治安事件处理小组联系人通讯录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 移动电话 | 固定电话 |
| XXX | 应急小组组长 |  |  |
| XXX | 应急小组副组长 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |

**五、地震突发事件应急措施的具体步骤及要求**

1、当地震局发出地震预警时：

（1）所有外包工程应暂停止施工，把物料放置在安全位置，以防物料在地震时跌下受损或压伤人员；

（2）所有危害人身安全的手脚架应立即拆除，悬挂物拆下；

（3）施工地点应做好加固措施，把地沟盖好，防止人员疏散时跌伤或碰伤；

（4）检查所有防火通道，保持畅通无阻；

（5）检查所有消防器具是否足够和良好，并放置在易见易拿地方；

（6）发通知给所有员工关于地震的疏散路径，便于他们以最快速度离开建筑物，到达空旷地方；

（7）地下停车场暂停使用，地面停车场亦可暂停使用，以便预留空间给逃灾人士或避免高空落物压伤车辆；

（8）维修班指定二名人员做好准备，随时关闭煤气总阀；

（9）所有员工坚守岗位，提高警惕；

（10）准备应急物品，例如高能食品、药品、手电、收音机和扩音器等。

（11）随时观注警报和新闻消息。

2、在地震发布的时间前或地震发生时：

（1）根据新闻消息及警报，协助疏散所有人员，地震发生立即疏散人员；

（2）配电室工作人员关闭电源（消防系统除外）；

（3）工作人员关闭煤气总阀；

（4）停用机房所有设备，切断电源（消防系统除外）。

3、地震发生后

（1）随时关注新闻广播，留意地震播报，做好防震准备；

（2）维修人员检修所有设备，最快投放使用；

（3）管理人员做好伤亡及损失评估，如有需要立即通知相关部门；

（4）秩序维护队严密关注治安状况和火警；

**六、相关培训、演练组织**

地震是突然而来的自然现象，虽能预测地震的发生，但却不能准确预测时间，所以做好地震防御措施是绝对需要的，但是由于地震灾害不确定因此相关演练及培训可以参照消防疏散，其他需要部门根据预案进行相关培训。

**防汛应急处理预案**

**[预案编号：011]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、大雨造成下水道反水或被堵

2、地下库房漏水或渗水

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险源 | 评价 | 发生途径 |
| 下水道、井 | 易发影响较大 | 如被堵反水将影响小区正常秩序 |
| 地下库房 | 一般 | 地下库房在大雨天气容易漏水或渗水 |
| 电梯 | 重大 | 楼内雨排水被堵造成楼道内进水，电梯损坏 |

**三、防汛处理组织结构、组成人员和职责划分**

1、事故应急准备和应急处置小组

组 长： XXX

副组长： XXX

组 员： 各部门负责人及所有员工

2、小组及组成人员职责

应急小组职责：

（1）、根据天气预报情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令并通知张贴

（2）、根据实际情况确定是否调动休班人员。

组长职责：负责防汛应急预案的启动和解除，负责指挥应急组织，调配各个部门的人力资源及相应物资。

副组长职责：负责在应急状态下配合组长落实各项规定，加强各部门之间的协调及信息传递，保障小区业主及公共设备设施不受到损坏。

应急小组组员：严格落实相应制度及预案，服从命令听从指挥。

**四、防汛事件处置保障**

1、应急处理小组联系人通讯录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 移动电话 | 固定电话 |
| XXX | 应急小组组长 |  |  |
| XXX | 应急小组副组长 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |
| XXX | 应急小组组员 |  |  |

2、防汛应急救援物资的配置

第一，秩序维护部负责防汛沙袋的准备即日常的保管负责

第二，雨季来临前秩序维护部要组织一次大检查

**五、防汛应急措施的具体步骤及要求**

第一，发布天气预告

由客服部负责注意相关天气信息并及时对业主及各个部门进行通知。

第二，防汛的应急处理

1、在告示板上张贴气象台发布的大风警告，以便通知各业主留意。

2、必须检查物业所有门窗是否关上及牢固，若有需要时，可加上胶纸。

3、检查排水渠道及各处污水道是否畅通，确保无沙泥、胶袋及杂物淤塞。

4、建筑物若有维修棚架、擦窗机等物体在外放置，应通知建造商采取防风措施。

5、准备工具，包括沙包、排水泵及清理积水工具等。

6、如有必要可以将小区内排水井盖掀起加快排水，在掀起排水盖前要及时做好防护措施，在条件允许下安排人员值守，如条件不允许可安放警示标识做以提示，以免发生意外。

安全警戒：

1、秩序维护部在危险点位应做好警戒和防范措施。  
2、工程部负责检查各设备设施运行情况。  
3、保洁部主要检查楼内窗户如有关闭不严的及时上报秩序维护部予以警戒  
善后处理：  
1、在大雨过后服务中心要及时统计损失包括业主方面。  
2、工程部要检查所有设备设施实际情况。

**六、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训频次：每年两次

培训范围：各部门负责人及所有员工

年度培训计划：年度两个培训

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**防汛应急演练方案**

一、演练时间：每半年1次

二、演练地点：

三、组织领导：

1、演练总指挥： 应急小组组长 XXX

2、演练副总指挥： 应急小组副组长 XXX

3、现场指挥员： 各部门负责人

4、成 员： 各部门基层员工

四、演练内容：

1、天气预报及特殊天气的发布

2、相应各部门检查物资、设备设施及准备情况

3、大雨导致库房漏水或楼道内进水

4、防汛期间调动休班员工

五、职责分工：

1、总指挥：应急组长向各部门负责人副组长下达命令传达各项指示。

2、副总指挥 ： XXX

职 责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长及项目领 导，负责紧急情况的请示及传达工作。

3、现场指挥员：各部门负责人职 责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

## 突发性停水停电预案

**[预案编号：012]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、外线故障停电

2、设备故障停电

3、低区线路故障停电

4、检修停电

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 停电原因 | 风险评价 | 发生途径 |
| 1 | 外线故障停电 | 影响大 | 外线短路、雷击、高压开关断路、线路超负荷等 |
| 2 | 设备故障停电 | 影响大 | 变电设备故障，用电设备电路故障 |
| 3 | 低区线路故障停电 | 影响大 | 线路短路、断路、过载、过流 |
| 4 | 检修停电 | 一般 | 电业局年检、自维年检、设备故障排除检修等 |

**二、具体内容**

1、停电原因、范围判定

如遇突发性停电，工程部运行领班应第一时间判定停电原因、范围，并安排当班运行人员在工程部接听电话，第一时间将停电原因、范围告知物业客服中心

2、停电后应急处理方法

A、停电后，运行领班应第一时间将停电原因、范围告知客服中心，并派专人接听工程部电话。

B、客服中心员工应立即通知各岗秩序维护员及电梯工查看电梯是否困人，对来电咨询的业主做好解释和安抚的工作并在各楼显要位置及时张贴温馨提示。

C、及时与供电局沟通，判断停电原因，并选择送电方式。

3、停水后应急处理方法

A、关闭阀门。

B、检查排除故障。

C、客户服务中心接到工程部停水通知后应及时在各单元显要位置及时张贴紧急停水通知，并对来电咨询的业主及重点客户做好解释工作。

D、通知保洁部检查公共区域水龙头是否关闭，以免造成浪费。

**三、应急小组**

组长： XXX

副组长：XXX

组员：XXX、XXX

组长职责：负责现场整体指挥。

副组长职责：负责组织抢修及救援工作。

组员职责：负责进行抢救、抢修工作。

## 燃气泄漏应急预案

**[预案编号：013]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、管路、阀门老化泄漏

2、使用不当泄漏

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 程度 | 原因 |
| 1 | 管路阀门泄漏 | 重大 | 管路阀门老化、腐蚀 |
| 2 | 使用不当泄漏 | 重大 | 阀门关闭不严 |

**三、处理组织结构、组成人员和职责划分**

组长： XXX

副组长：XXX

组员：各部门负责人及所有员工

组长职责：负责现场整体指挥。

副组长职责：负责组织抢修及救援工作。

组员职责：负责进行抢救、抢修工作。

**四、事件处置保障**

1、应注意提示业主及餐厅的工作人员时刻注意用气、用火安全，发现燃气泄漏，应及时关闭燃气阀门。

2、燃气泄漏严重时，现场人员应在关闭燃气阀门后，首先退至户外，防止大量吸入一氧化碳气体。现场不要动用明火，不要使用手机,及开关电源，防止引爆燃气。

1、人员切勿单独处理燃气泄漏事故。

2、发生燃气泄漏时，应派人迅速查找燃气泄漏点，随身不要携带手机，对讲机应处于关闭状态，条件许可的情况下，应携带防灾面具，如无条件可使用温毛巾代替。

3、发现泄漏地点后，应判定燃气泄漏程度。如泄漏不多，应马上叫门通知该业主检查关闭气阀。如泄漏严重，应叫门通知该区域业主撤离。在现场附近，切勿使用手机、对讲机，开关电源。

4、燃气泄漏较为严重时，应向项目经理进行汇报，将有关情况通知然气公司0512-57456111和消防队0512-36684391。

5、秩序维护部应协助、引导燃气泄漏影响区域的业主撤离，提示业主离开前要锁好门。维护现场秩序，切勿造成慌乱。

6、安排两名管理人员引导业主疏散到安全区域，禁止任何无关人员进入泄漏区域。

7、事件处理结束后应对整个事件做以重大事件记录，以备查阅。

**五、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训频次：每年二次

培训范围：各部门负责人及所有员工

年度培训计划：年度二个培训

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**事件演练方案**

一、演练时间：每半年一次

二、演练地点：

三、组织领导：

演练总指挥：应急小组组长 XXX

演练副总指挥：应急小组副组长 XXX

现场指挥员：XXX

成 员：当班秩序维护员及工程人员

四、演练内容：

1、当班领班接到报告。

2、迅速达到现场进行情况确认 。

3、通知部门主管及服务中心经理。

4、当班人员密切注意小区及周边环境。

5、迅速通知相关部门，维护现场安全和现场秩序。。

6、事后总结。

五、职责分工：

总指挥：应急组长宣布演练开始

1.副总指挥 ：XXX

职 责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长及项目领导，负责紧急情况的请示及传达工作。

2.现场指挥员：工程部负责人

职 责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

## 触电应急预案

**[预案编号：014]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、线路接地

2、线路老化

3、人为破坏

4、线路维修

5、水浸

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 程度 | 原因 |
| 1 | 线路接地 | 一般 | 线路接地 |
| 2 | 线路老化 | 一般 | 使用年线过长 |
| 3 | 人为破坏 | 重大 | 有意或无意的造成破坏 |
| 4 | 线路维修 | 一般 | 线路改造及维修 |
| 5 | 水浸 | 一般 | 雨后或其他情况 |

**三、处理组织结构、组成人员和职责划分**

组长： XXX

副组长：XXX

组员： XXX、XXX

组长职责：负责现场整体指挥。

副组长职责：负责组织抢修及救援工作。

组员职责：负责进行抢救、抢修工作。

**四、应急措施**

1、当机立断地脱离电源，尽可能的立即切断总电源（关闭电路）或脱离电源，亦可用现场得到的干燥木棒或绳子等非导电体移开电线或电器。

2、将伤员立即脱离危险地方，组织人员进行抢救。

3、若发现触电者呼吸或呼吸心跳均停止，则将伤员仰卧在平地上，并保证现场通风环境良好，以便救护人员得以操作；

4、立即拨打120救护中心与医院取得联系（医院在附近的直接送往医院），电话中应至少详细说明事故地点、严重程度，并派人到路口接应。

注意事项：

1、在未脱离电源时，切不可用手去拉触电者。

2、要求心肺复苏要坚持不断的进行（包括送医院的途中）不能随便放弃。

3、详细记录事件处理过程，上报并归档备案。

**五、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训频次：每年二次

培训范围：各部门负责人及所有员工

年度培训计划：年度二个培训

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**事件演练方案**

一、演练时间：每半年一次

二、演练地点：

三、组织领导：

演练总指挥：应急小组组长 XXX

演练副总指挥：应急小组副组长 XXX

现场指挥员：XXX

成 员：当班秩序维护员及工程人员

四、演练内容：

1、当班领班接到报告。

2、迅速达到现场进行情况确认。

3、通知部门主管及服务中心经理。

4、当班人员密切注意小区及周边环境。

5、迅速通知相关部门，维护现场安全和现场秩序。

6、事后总结。

五、职责分工：

总指挥：应急组长宣布演练开始

1. 副总指挥 ：XXX

职 责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长及项目领导，负责紧急情况的请示及传达工作。

1. 现场指挥员：工程部负责人

职 责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度。

**雷击应急预案**

**[预案编号：015]**

**一、危险源及风险源辨识：**

1、雷雨天气

**二、潜在的风险评价及隐患发生的途径**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 程度 | 原因 |
| 1、 | 雷雨天气 | 重大 | 雷雨天气造成雷击 |
| 2、 | 屋面防雷设施部分损坏 | 重大 | 屋面施工予以破坏 |

**三、处理组织结构、组成人员和职责划分**

组长： XXX

副组长：XXX

组员：各部门负责人及所有员工

组长职责：负责现场整体指挥。

副组长职责：负责组织抢修及救援工作。

组员职责：负责进行抢救、抢修工作。

**四、处理措施**

现场人员立即通知应急指挥小组并向上级领导汇报，同时做好以下工作：

1、雷击后，应立即检查配电系统及弱电系统等设备。

2、如发现配电系统及弱电系统等被烧毁，不允许起用设备。

3、如发现跳闸现象，但经检查后配电系统无故障，应立即恢复设备运转状态。

4、做好有关记录，如抢险时遇到雷击应采取以下措施：

（1）要在屋顶下方稍有空间的房屋或金属房中躲避，如附近没有躲避的场所，应蹲下两脚合拢，尽可能站在不湿的材料上，不要站在高大单独的树木下。

（2）避免靠近或接触高处的金属物体或其相连的金属物体。

**五、相关培训、演练组织**

1、培训计划制定及实施

培训频次：每年二次

培训范围：各部门负责人及所有员工

年度培训计划：年度二个培训

培训效果评估：相关员工能够及时处理突发事件

2、演练组织

以培训所掌握情况而定

**事件演练方案**

一、演练时间：每半年一次

二、演练地点：

三、组织领导：

演练总指挥：应急小组组长 XXX

演练副总指挥：应急小组副组长 XXX

现场指挥员：XXX

成 员：当班工程人员及秩序维护人员

四、演练内容：

1、当班领班接到报告。

2、迅速达到现场进行情况确认。

3、通知部门主管及服务中心经理。

4、当班人员密切注意小区及周边环境。

5、迅速通知相关部门，维护现场安全和现场秩序。

6、事后总结。

五、职责分工：

总指挥：应急组长宣布演练开始

1. 副总指挥 ：XXX

职 责 ：负责整体现场指挥,及时将具体情况反馈组长及项目领导，负责紧急情况的请示及传达工作。

2. 现场指挥员：工程部负责人

职 责：负责指挥员工现场操作并及时向副组长汇报现场情况及进度

**第四部分 上墙制度**

**一、服务中心**

**1、物业费标准公示**

\*\*\*\*\*物业服务收费明码标价表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业管理企业  名 称 | XXXXXXXXX | | | |
| 收 费 对 象 | 业 主 | | | |
| 服 务 内 容 | 公共：绿化养护、环境卫生、交通与车辆停放秩序管理、安全防范、设备设施管理等。具体参见《\*\*\*\*前期物业服务合同》 | | | |
| 服 务 标 准 | 房屋外立面完好、公共环境整洁卫生、绿化养护得当、定期修剪、车辆停放整齐有序、公共设施设备运作良好、秩序维护24小时文明执勤等。具体参见《\*\*\*\*前期物业服务合同》 | | | |
| 计 费 方 式 | 住宅（按建筑面积）每月每平方米计，地下车位按 个计 | | | |
| 计费起始时间 | \*\*\*\*年\*\*月\*\*日 | | | |
| 收 费 项 目 | 收费标准 | 价格管理形式 | 收费依据 | 备注 |
| 多层住宅 | \*\* | 合同约定 | 物业服务合同 | 是否包含能耗，能耗费标准 |
| 高层住宅 | \*\* |
| 别墅住宅 | \*\* |
| 商业 | \*\* |
| 地下车位 | \*\* |

XXXX公司

\*\*\*\* 物业服务中心

**2、物业服务中心经理岗位职责**

**物业服务中心经理岗位职责**

1、坚决执行公司的各项方针、决策、计划和各项指令；

2、负责本服务中心工作计划的制定和组织实施，并定期检查、监督、查处违章，提出和实施纠正措施，达到规定标准要求；

3、负责本服务中心财务预算报告，报公司批准后执行，严格控制日常费用的支出；

4、负责本服务中心部分有偿服务合同评审，对属本部门合同评审的内容负责；

5、负责对业主提供产品的控制；

6、负责处理业主的投诉，属本服务中心管理范围的，坚持在一个工作日内有回应，属其它部门的投诉及时传递；

7、负责检查、督促与考核各岗位员工的服务质量；

8、负责对采购物品的质量控制；对供方的评价和动态控制，对供方提供的物品质量负责；

9、负责对物业管理中各种标识的正确使用和有效性、可追溯性负责；

10、负责对物业管理服务过程中各工序进行控制；

11、负责对物业管理服务中的监视和检查，确保过程处于受控状态；

12、负责监督本服务中心监视和测量设备的管理，确保其准确、有效；

13、负责在本服务中心物业管理范围内全过程的监视和测量状态的控制，确保其准确、有效；

14、负责对服务过程中材料、物品的搬运、贮存和防护的控制，保证其质量不受损坏或变质；

15、负责物业管理和服务过程记录的归口管理。负责对不合格品或不合格服务进行控制和处理，做好追踪验证工作；

16、定期开展业主调查或访问活动，了解情况、听取意见，自觉接受业主和住户的监督，与业主保持良好的关系。

XXXX公司

\*\*\*\*\*物业服务中心

**3、管理员(管家)工作规范**

**管理员(管家)工作规范**

1、坚持脚踏实地的工作作风，全面掌握管辖区内房屋及配套设施的基本情况，负责建立业主（住户）档案，为做好文明、优质服务打下扎实的基础。

2、每日不少于两次**（请根据项目实际情况进行修改频次）**对管辖小区进行巡视，及时发现和制止违章行为，确保房屋结构完好，外观整齐，公共设施不受损害，发现管道、沟渠阻塞，迅速采取措施予以处理，并做好每日巡视记录。巡视内容主要包括以下方面：**（请根据项目实际情况进行修改）**

（1）路面：整洁、无垃圾、无积水；绿化带：平整、无堆放垃圾；树木花卉：修剪及时，造型美观；

（2）房屋外墙面：整洁无污染；各类标识牌：整洁、有序、不歪斜、无损坏；

（3）车辆：停放在指定地点、有序、整齐；

（4）共用设施设备维护情况：无破损、涂污；

（5）装修户：无违章乱搭乱建、无违规安装防盗门窗等；

（6）其它：如装修垃圾堆放不占道、不过夜等。

3、巡视时发现不符合规定之处，应及时报告负责人，并迅速、妥善解决。

4、每月两次对空置房进行检查，并做好相关记录。

5、上班着装要保持整洁，自觉佩带“工作牌”，主动接受住户的监督。日常工作时必须礼貌服务，与业主及出入人员保持良好、融洽的关系。

6、严格遵守工作纪律，不能擅离职守，如因工作需要离开服务中心办公室时，应向在场人交待去向，无人在办公室时，须在留言牌上写明去向。

7、熟悉管辖范围内的物业户数和各物业的面积，对管辖范围内业主的姓名、所购物业要熟记在心，对各物业的办公或经营情况有基本的了解。

8、负责接受、传递业主反馈的信息及投诉，配合经理做好业主投诉的处理工作。接到业主投诉，要问明情况，了解事情的经过，可以解决的马上解决，不能解决的立即向有关部门反映，并向主管部门领导汇报，并且要将处理结果及时反馈给业主。

9、接到委托服务要求时，负责联系有关部门。

10、认真做好每日的工作笔记及每周工作小结。

11、服从上级领导，完成所委派的工作。

XXXX公司

\*\*\*\*物业服务中心

**4、工程人员岗位职责**

**工程人员岗位职责**

1、树立全心全意为业主和顾客服务的思想意识，热情服务、文明维修、文明作业、佩证上岗。

2、全面掌握小区水、电等配套设施情况，熟练维修技术、不擅离职守，遵守公司各项规章制度。

3、工程人员作完成后，应将结果进行记录，业主签字认可后，返还给服务中心；

4、涉及有偿服务项目的维修，工程人员负责告知业主具体费用，不直接收取钱款；

5、认真做好每日的维修情况记录，详细注明工作内容、完成情况，并按月将维修工作记录上交服务中心存档，这将作为工程人员的考核依据。

6、做好相关的质量记录，对记录的真实性、准确性负责。

7、正确使用维修、计量测试设备，做好必要的维护保养工作，确保其完好，对有检定要求的按规定做好周期检定。

8、服从服务中心的安排，接到维修联系单及时上门服务，要求急修的，应以最快速度赶到，并做到：小修小补在两小时内完成，中修在24小时内完成，大修一天内有回复。**(维修承诺请各物业服务中心根据项目实际情况进行修改)**

9、做好工程人员维修配件的领用、登记手续和必要的维护保养工作。

10、积极主动完成上级领导和服务中心经理交办的其它工作任务。

XXXX公司

\*\*\*\*物业服务中心

1. **客服前台操作规程**

**客服前台操作规程**

1 目的

规范客服前台操作，使业主/租户的各项服务需求能及时解决，有效保证服务质量。

2 适用范围

适用于小区前台客户工作。

3 职责

3.1 客服主管负责监督客服中心日常工作的检查。

3.2 客服前台人员负责对日常工作操作。

4 程序要点

4.1 上岗前工作

4.1.1 客服前台人员上岗前自检仪表工作，是否淡状、修面，工作服是否整洁、挺刮、工号牌是否配戴端正。

4.1.2 检查各项设备是否运行正常。

4.1.3 检查各类表单日用品是否齐全。

4.1.4 检查各类物品摆放是否到位。

4.2 接待工作程序

4.2.1 客服前台人员在岗位上遇业主/租户前来询问或反映事情，应礼貌站立微笑问候：“您好，先生/小姐，我能为您服务吗？”请业主/租户就坐，在业主/租户未入座的情况下客服中心人员不能就坐。

4.2.2 仔细、耐心听取业主/租户来访人的事由，问清来访人姓名、单位、楼号、电话，做好记录。在能答复情况下立即回复，不能解决的请告之来访人回复时间。

4.2.3 将业主/租户来访信息进行记录并填写处理情况。

4.2.4 服务结束后，客服前台人员应礼貌站立迎送：“先生/小姐，再见，很高兴为您服务。”

4.3 查询工作

4.3.1 客服前台人员接到来电或来访查询时，应礼貌问清查询人单位、姓名、需查询事由。

4.3.2 根据来电人/来访人的需求即查询有关资料。确认信息后礼貌告之来电/来访人。

4.3.3 客服前台人员对查不到的信息应礼貌回答，应请来访业主/租户留下电话，稍后回答。

4.3.4 查询业主/租户姓名时，应礼貌问清查询人单位、姓名。原则上不查询业主/租户姓名，如业主/租户有特殊交代，应征询业主/租户同意下可以告之来访人。

4.3.5 客服前台人员应对小区所有业主/租户信息进行保密操作。

XXXX公司

\*\*\*物业服务中心

1. **保洁员工作标准**

**保洁员工作标准**

1. 地面的清洁标准
2. 地面、停车场无杂物、无积沙、无积水、无明显污染，无香口胶斑点。
3. 地平面1米高的墙面、玻璃无积灰、无水锈、无污染。
4. 明沟、暗沟、污水井内无杂物、无积沙堵塞。
5. 无卫生死角，无乱堆乱放。
6. 公共设施的清洁标准
7. 楼道灯、电箱、扶手、栏杆、门、窗无积灰，无污染。

2、路灯、招牌、广告栏、自行车棚、垃圾箱无污染，无积尘，无水锈。

1. 楼层的清洁标准
2. 楼层生活垃圾日产日清。

2、楼层所有公共通道、梯道、天台无杂物，无灰尘，无污染，无积水，无臭气。

3、楼层所有公共墙面、门、窗、玻璃、扶手、消防栓、灯、顶棚等无灰尘，无污染，无蜘蛛网。

1. 楼层所有公共位置无卫生死角。
2. 卫生间
3. 卫生间地面无杂物、无灰尘、无污染。
4. 大小便池无污垢、无水锈、无堵塞。
5. 洗手盆无锈迹、无污染、无堵塞。
6. 墙面、天顶、门、窗、玻璃、镜面无灰尘，无污染，无蜘蛛网。
7. 卫生间内无臭气，无蚊虫、苍蝇，保持空气清新。
8. 垃圾中转站的清洁标准

垃圾日产日清，无积存。

垃圾箱摆放整齐，冲洗干净。

垃圾房墙面无污染、无灰尘、无蜘蛛网。

垃圾站地面无污染、无积水、运出垃圾的沿途地面无污染。

垃圾站地面、水沟、水漏无杂物，无堵塞，无蚊虫、苍蝇、老鼠。

XXXX公司

\*\*\*\*\*物业服务中心

**7、绿化**

**绿化服务质量标准**

1. 花园护栏无破损，警语牌无破损、无污染。
2. 花台沿边及花盆无污染，无破损。
3. 无枯枝落叶、无丛生杂草，无黄土裸露。
4. 无虫害、无鼠害、无死株、无死草、无树木倾倒。
5. 草坪平整美观。
6. 树木花卉修剪造型美观。
7. 各种花木长势茂盛。
8. 绿化带内无纸屑、烟头等杂物。

**绿化带保洁规程**

1. 绿化带内应每天清扫，做到带内无枯枝、落叶等杂物。
2. 绿化带的护栏及一切隔离设施每周至少清洗一次。
3. 绿化带内的标牌及路灯每周至少擦拭一次。
4. 绿化带内的盆景和休息设施（如石桌、椅）等每天擦拭一次。
5. 松土过程中发现的杂物应立刻清除。
6. 发现绿化带内有蚂蚁窝、老鼠洞必须立刻处理。
7. 蚊子、苍蝇等飞虫较多的树丛要因实际情况消杀。
8. 每年春季定期剪枝、整平花木，保持整洁、美观。
9. 保洁员负责监督、制止向绿化带内乱倒垃圾、杂物的行为，并随时清除绿化带内垃圾。

10、绿化带内不得圈养动物，也不准放养家禽。

11、不准在绿化带衔接部位乱堆乱放、随意占用、损坏绿化、污染环境。

12、不得在绿化带内拉绳晾晒衣物。

XXXXXXXXXXXXXXX公司

\*\*\*\*物业服务中心

**二、 工程**

**（一）工程人员岗位职责**

**工程人员岗位职责**

1、树立全心全意为业主和顾客服务的思想意识，热情服务、文明维修、文明作业、佩证上岗。

2、全面掌握小区水、电等配套设施情况，熟练学报维修技术、不擅离职守，遵守公司各项规章制度。

3、工程人员作完成后，应将结果填在《维修单》上，业主签字认可后，返还给服务中心；

4、涉及有偿服务项目的维修，工程人员负责告知业主具体费用，不直接收取钱款；

5、认真做好每日的维修情况记录，详细注明工作内容、完成情况，并在每月25日前将工程人员作的记录上交服务中心存档，这将作为工程人员的考核依据。做好相关的质量记录，对记录的真实性、准确性负责。

7、正确使用维修、计量测试设备，做好必要的维护保养工作，确保其完好，对有检定要求的按规定做好周期检定。

8、服从服务中心的安排，接到维修联系单及时上门服务，要求急修的，应以最快速度赶到，并做到：小修小补在两小时内完成，中修在24小时内完成，大修一天内有回复。

9、做好工程人员维修配件的领用、登记手续和必要的维护保养工作。

10、积极主动完成上级领导交办的其它工作任务。

XXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（二）电梯工程人员岗位职责标准**

**电梯工程人员岗位职责标准**

热爱本职工作，对工作认真负责，一丝不苟，对技术刻苦钻研、精益求精，树立一心为客人服务的思想。

1、负责小区所有电梯的正常运行和维修保养工作。

2、负责小区所有电梯及附属设备的维修保养和故障检修工作，保证电梯的正常运行。

3、负责各电梯照明及内外呼叫指示的巡查。

4、负责各梯轿厢(不包轿厢内)、井道及井道底、各梯整流、电抗器、控制柜的清洁工作。

5、按照规定负责电梯的开放、关闭工作，提高运送效率。

6、建立电梯的档案资料，定期进行检查、测试，发现问题及时处理，做到“防患于未来”。

7、及时处理电梯运行中发生的故障，以确保电梯的正常运行。如遇火灾时，要负责关闭电梯。

8、遇有电梯困人故障，首先通过对讲机向乘客作解释，然后上报主管，并提示消控中心，监视被困乘客状况，迅速采取解救对策，保障乘客的绝对安全。

9、坚守岗位，无事应在本部门的工作室内待命，严格遵守劳动纪律和《员工守则》。不得擅离工作岗位，不得在上班时做与本岗无关的事情。

XXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（三）电梯机房管理制度**

**电梯机房管理制度**

**1、引用文件**

《设施设备综合控制程序》

**2、管理制度**

2.1 岗位责任制

2.1.1 电梯工岗位职责

1）电梯工要树立高度的责任心，应严守岗位，思想集中，熟练掌握大楼供电运行方式、状态。及其管辖设备的原理、技术性能、操作规程和维护保养规程。

2）定时巡视检查各设备运行情况，随时准备处理各种事故和异常运行情况，确保电梯系统的正常运行。

3）作好日常各项设备的保养工作，保证电梯正常运行。

4）按规定的路线认真巡查设备，发现设备缺陷按情况进行处理，正确做好设备缺陷记录。

5）值班人员重点检查项目有：机房、电梯呼叫灯、楼层指示灯、电梯、轿厢内各种附件设施，电梯搭舒适感、厅门、轿厢门等。

6）在发生事故或异常情况时，应立即向领班、主管领导报告，并应果断、迅速、准确处理和保护现场。

7）上岗前打卡、佩带员工牌、穿工作服和工作鞋，注意自身的仪表仪容，礼貌待人，文明用语。

8）加强器具管理，作好交接班工作。

9）认真搞好设备的日常保养工作。

2.2 巡回检查制度

2.2.1 巡回检查制度是及时发现设备缺陷，掌握设备技术状况，及时排除隐患，确保安全运行的一项重要制度。

2.2.2 巡回检查应严格按规定的路线和运行规程所规定的检查项目逐项进行检查。

2.2.3 值班人员正常的巡回检查除交接班检查外，每班至少检查一次。

2.2.4 如遇有下列情况时，应对设备进行特殊巡视。

1）有大缺陷的设备。

2）新安装和检修后投入运行的设备。

3）设备采取特殊运行方式时。

2.2.5 每次巡回检查时发现的问题，应在《电梯日常巡检项目表》上作好记录，重大缺陷应立即汇报工程部主管。

2.2.6 单独巡视时，不准攀登电梯设备，不准搬动开关操作把手。

2.2.7 巡回检查时应思想集中、严肃认真，采用看、听、摸、闻，比较和分析的方法，判定设备状况，认真作好记录。

2.3 电梯机房岗位防火责任制

2.3.1 主管是所管辖范围内的岗位防火负责人。值班人员是当日岗位防火责任人。

2.3.2 严格遵守操作规范,不违章作业。

2.3.3 严格按《消防管理控制程序》的有关规定作好消防安全工作。

2.3.4 发现故障或烟、焦味，应立即停机，并查明原因后，再投入运行。

2.3.5 电梯机房内不乱拉乱接电线和临时电气设备，禁止烟火和存放易燃易爆化学品，保持机房内整洁。

2.3.6 电梯停驶时应关掉电门，拔出钥匙，锁好电梯门。

2.3.7 工程人员作中需使用易燃材料时，应特别小心，要与明火种隔离，并准备消防灭火器材。易燃材料应单独放置。

2.3.8 需要动火作业时，要到保安部办妥动火证后方能施工，施工前尽可能排除易燃物品，并配备消防灭火器材。施工时应有安全部人员监督，施工后应认真检查，确认没有火种时才能离开。

2.3.9 定期检查消防灭火器材，事故应急灯具，以备紧急时使用。

2.3.10 会使用消防灭火器材，不得随意挪用消防设施，发现消防设施损坏或泄漏及时报告安全部。

2.3.11 当接到火灾通知后，立即将电梯停到低层，切断电源，停止使用。

2.3.12 遇有电气设备着火时，应立即将有关设备的电源切断，并立即通知服务中心。对电气设备和注油设备应使用清水灭火器防高泡灭火器进行扑救（注油设备还可用干燥的沙子灭火）。电气设备严禁带电灭火。在扑救中所有人员必须服从所在现场最高负责人的指挥，正确使用消防器材，做到“先控制，后消灭”。

2.3.13 严禁闲人进入电梯机房。

2.4 设备维护保养制度。（详见《电梯维护保养规程》）

XXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（四）电梯设备运行规程**

**电梯设备运行规程**

**1、目的**

确保电梯技术性能处于良好状态，保证安全运行。

**2、适用范围**

适用于小区电梯的运行管理。

**3、职责**

3.1 工程人员负责电梯的运行情况巡查和一般故障处理及报告，搞好机房、机组清洁卫生工作。

3.2 消控室值班员负责监管电梯运行状况、工程人员负责监管商场扶梯运行状况。

3.3 工程维修领班负责维修保养工作的日常安排和核查。

3.4 工程主管负责电梯的综合管理及对上述工作的检查监督。

3.5 服务中心经理对上述工作进行检查监督。

**4、工作程序**

4.1 工作人员工作程序

4.1.1 电梯工程人员

4.1.1.1 电梯工程人员每天对电梯及扶梯运行状况进行一次例行检查，发现问题及时处理或联络委外电梯保养公司处理，督促电梯公司维修保养。当电梯或扶梯年检期即将接近时，配合委外保养单位作好年检、年审准备工作。

4.1.2 消控值班员

4.1.2.1 消控室值班员利用轿厢内的监管装置，实行电梯24小时运行监控。

4.1.2.2 如电梯故障关人，消控值班员用电梯轿厢和消控值班对讲装置安慰被关人员，并通知电梯工程人员处理，故障严重时由电梯维修保养公司来人处理。

4.1.3 工程维修领班

4.1.3.1 工程维修领班负责电梯维修保养工作的日常安排、检查电梯运行状况，把检查结果记录于《电梯日检表》内。

4.1.3.2 督促委外单位作好年检、年审工作，电梯公司的维修保养工作。

4.1.4 工程主管

4.1.4.1 工程主管负责电梯的综合管理，包括技术资料、档案的收集、保管、设备账目管理。同时对电梯工程人员、电梯维保公司保养工作监督检查，组织周检工作。

4.1.5 服务中心经理

4.1.5.1 负责月检，检查电梯运行状况。

4.2 电梯使用管理工作程序

4.2.1 电梯不设司机操作，根据乘客内外招呼自动运行。

4.2.2 严禁在电梯内吸烟和运载液体，遇有火警不得使用电梯。

4.3 电梯安全运行工作程序

4.3.1 消控值班员24小时监管电梯运行情况，发现电梯故障及时打开对讲机安慰稳定乘客，及时通知电梯工程人员。

4.3.2 电梯工程人员每天进行一次巡检，并做好记录，并按规定填写维修保养记录。

4.3.3 维修、保养等原因造成停梯，应在基站设牌告示或放置栏杆座。

4.3.4 任何人不得在电梯机房、轿厢、井道吸烟。

4.4 电梯机房内任何设备非电梯工程人员、电梯维保公司专业人员禁止操作。

4.4.1 电梯机房管理工作程序

4.4.2 非工作人员进入电梯机房须经工程主管或服务中心经理批准后，由工程人员陪同下方可进入。

4.4.3 保持机房良好照明及通风，门窗开启灵活无破损。工程人员常备手电筒及应急照明设施。

4.4.4 保持机房干净整洁，不准堆放杂物。

4.4.5 消防设备良好，机房内严禁吸烟。

4.4.6 电梯机房因维修保养等原因造成停梯的，应在基站设告示牌或设置栏杆座，保障业主及外来人员的人身安全。

4.5 运行异常

4.5.1 发生火灾时

4.5.1.1 大厅保安或电梯工程人员应打开迫降开关，将客用电梯全部降至基站，消防电梯自动进入消防运动状态，电梯工程人员迅速锁闭不具备消防功能的电梯。

4.5.2 发生地震时

4.5.2.1 根据震前预报由电梯工程人员将所有电梯降至基站锁闭。地震过程中立即停用；地震过后开启时由专业电梯公司对电梯及扶梯进行安全检测，确认无异常后，方可运行。

4.5.3 当电梯浸水后

4.5.3.1 电梯浸水后应立即停止运行，并切断电源。在不影响电梯电器的情况下脱离水源停于进水层以上的楼层。

4.5.3.2 电梯浸水后，由电梯保养工做浸水后的处理并提交相应报告。

4.6 电梯安全操作工作程序

4.6.1 维修保养中可断电时尽可能断电，以免触电和电梯误动作等造成人身伤亡和设备事故。

4.6.2 因维修保养需停机时，须确保轿厢内无乘客方可以停机。

4.6.3 在维修保养中必须注意工作协调和配合。电梯运行和停止应得到对方应答后方可操作。

4.6.4 在轿顶作检修、保养工作时，除判断故障和调试等必需开快车外，严禁开快车。

4.6.5 下底坑作业时，首先断开安全闸刀，开亮底坑照明灯，必须佩戴安全帽。厅门口必须摆设告示牌。

4.6.6 机房、井道、底坑因工作需要进行动火作业时，必须遵守小区动火作业规定，指定专人监视，事后清理火种，严防火灾发生。

4.6.7 维修保养结束时，必须认真清理现场、清理工具和物品。

4.7 电梯困人故障救援程序

4.7.1 轿厢停于接近电梯口的位置，且高于或低于楼面不超过0.5米时：

4.7.1.1 确定轿厢所在位置（根据基站楼层灯或用厅门钥匙小心开启厅门察看）；

4.7.1.2 关闭电源总闸刀；

4.7.1.3 用厅门钥匙开启厅门，然后打开轿门，协助乘客离开轿厢。

4.7.2 轿厢停于远离厅门口的位置时，首先应将电梯轿厢移动至就近的电梯厅门口（高低以楼面±0.5米以内为合适）。移动轿厢的方法如下：

4.7.2.1 利用轿厢和消控中心对讲装置，对乘客进行通话、安慰乘客保持镇静，并说明轿厢可能移动，不可将身体任何部位探出轿厢外；也不可抓门和利用安全窗上轿顶，以免发生剪切、坠落等人身事故发生；

4.7.2.2 进入机房关闭故障电梯电源、打开手动松闸防护盖，按上盘车摇柄，一人持住摇柄、一人手持掣动释杆；轻轻松开制动，轿厢将会向上或向下移动，为防止轿厢上升或下降太快发生危险，操作时应采用点动断续动作的方式，使轿厢慢慢移动，直至最接近电梯厅门口（平层状态）为止。应注意如轿厢停于最高层电梯门口以上之位置或最低层电梯门口以下位置时，不可只松开掣动同时须握紧摇柄并用力盘绞，使轿厢向正确的方向移动。

4.7.3 遇到其它自己解决不了的复杂情况应及时报告电梯公司及有关领导。

**5、相关文件**

5.1 《设施设备综合管理控制程序》

**6、记录**

6.1 《机电设备台帐》

6.2 《电梯日检表》

XXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（五）电梯应急处理规程**

**电梯应急处理规程**

**1 目的**

规范电梯突发事件下的应急处理工作，确保电梯的安全运行。

**2 适用范围**

适用于小区内的电梯应急处理工作。

**3 职责**

3.1 工程主管负责电梯突发事件下应急工作的组织监控工作。

3.2 电梯工具体负责应急工作的实施，做好应急处理的相关记录。

**4 操作要求**

4.1 突发事件（本规程所指的突发事件系指）：

4.1.1 断电；

4.1.2 电梯进水；

4.1.3 电梯故障；

4.1.4 火灾；

4.1.5 电梯困人；

4.1.6 其他导致电梯不能运行的突发事件。

4.2 断电情况下的应急处理

4.2.1 电梯断电后，发现人员应立即通知消监控中心，由消监控中心值班人员通知服务中心、维修组、保安队。消监控中心值班人员应拨打各电梯内的应急电话，或通过监控探头检查电梯内是否有人被困。如有人被困，消监控中心值班人员应通过电话进行安抚。

4.2.2 维修人员应迅速判明停电原因，进行抢修，如有困难应及时与工程部主管联系请求支援。

4.2.3 如有人员被困，维修人员应首先进行救援操作，具体程序详见《电梯困人处理规程》。

4.3 电梯进水的应急处理

4.3.1 电梯发生进水事故时，发现人员应立即通知消监控中心，由消监控中心值班人员通知服务中心、维修组、保安队。消监控中心应拨打进水电梯内的应急电话，通知乘梯人员迅速离开轿箱，以免发生意外。

4.3.2 进水应急处理方法

4.3.2.1 维修人员到达现场后，应首先确认电梯内已无乘客，然后对电梯做如下处理：

a) 当底坑内出现少量进水或浸水时，应立即将电梯停在二层以上，并断开电梯总电源；

b) 当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应将轿厢停于进水层站的上一层，断开电梯总电源；

c) 如因进水而导致电梯故障，应采用受动盘车，将电梯轿厢停于进水层站的上一层。如因进水导致电梯故障而困人，按《电梯困人处理规程》进行救援；

d) 当机房发生进水时，应立即停梯，并断开电梯电源总开关。

4.3.3 维修人员关闭电梯电源总开关后，应迅速判明进水原因，阻断漏水源。

4.3.4 对湿水电梯应进行除湿处理，如用干抹布擦拭、热风吹干、自然通风、更换管线等。确认湿水已消除，各绝缘电阻达到要求并且试梯运行无异常后，方可投入正式运行。

4.4 发生火灾时的应急处理

4.4.1 楼层发生火灾情况下的应急处理

4.4.1.1 楼层发生火灾时消监控中心值班人员应立即通过消防联动装置控制电梯进入消防运行状态，并通过应急电话安抚乘客使其保持镇静，电梯运行到基站后，立即疏导乘客迅速离开轿厢；

4.4.1.2 如消防联动装置失灵，消监控中心值班人员应通过应急电话请乘客立即击碎玻璃按动“消防开关”使电梯进入消防运行状态；

4.4.1.3 如消防联动装置、应急电话均失灵，则由消监控中心值班人员通知电梯工，由电梯工进行紧急迫降操作；

4.4.1.4 灭火作业按《火警、火灾应急处理规程》进行操作。

4.4.2 井道内或轿厢发生火灾时的应急处理

4.4.2.1 发现人员应疏导乘客迅速离开轿厢切断电源，报告消监控中心，同时用干粉和1211灭火器控制火势蔓延；

4.4.2.2 消监控中心通过消防联动装置对电梯进行迫降；

4.4.2.3 灭火作业按《火警、火灾应急处理规程》进行操作。

4.5 电梯困人按《电梯困人处理规程》进行处理。

4.6 电梯工在应急处理结束后，及如实地做好相关的记录。

XXXXXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（六）风机房运行管理规程**

**风机房运行管理规程**

**1 目的**

规范风机房运行维护管理，确保消防、通风等风机设备正确、安全、良好地运行。

**2 适用范围**

适用于小区范围内风机房运行维护管理。

**3 职责**

3.1 工程主管负责检查本规程的执行及组织实施。

3.2 水电工负责具体风机房设施设备的操作及运行维护管理。

**4 程序要点**

4.1 风机房管理

4.1.1 风机房由水电工负责运行操作及定期维护保养。

4.1.2风机房应当做到随时上锁，钥匙由当值水电工保管，其他人员不得私自配钥匙。

4.1.3非工作人员不准进入风机房，若需要进入，须经主管同意并在当值水电工的陪同下方可进入风机房。

4.1.4风机房内严禁存放有毒、有害及易燃、易爆物品。

4.1.5风机房同时应备齐消防器材并应放置在方便、显眼处；风机房内严禁吸烟。

4.2 风机房的设施（备）维护保养

4.2.1每周打扫一次风机房的卫生，清洁一次风机房的设施（备），做到地面墙壁、天花、门窗、设施（备）表面无积尘、无油渍、无锈蚀、无污物，油漆完好、整洁光亮。

4.2.2消防进风、排烟风机每季应结合消防系统检查保养一次，主要包括消防风阀和信号模块，电气控制线路、各类指示灯及各类开关的检查，电机与配电箱的电器触点、接线排端子及接线端子以及风机固定和连接螺栓，防振装置等的紧固。

4.2.3检查保养时，应启动风机30分钟，观察风机运行是否有效，三相电流是否平衡和超高，有无异常声音，电机、轴承温度是否正常。

4.2.4检查保养完毕后，应将纪录填写在风机房《维护保养纪录表》上。

XXXXXXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（七）配电房管理制度**

**配电房管理制度**

**1 引用文件**

《设施设备综合控制程序》

**2 管理制度**

2.1 岗位责任制

2.1.1 值班电工岗位职责

1. 在进行供配电设备操作时，必须严格按照《供配电设备运行操作规程》执行。
2. 值班电工要树立高度的责任心，应严守岗位，思想集中，熟练掌握小区供电运行方式、状态。及所能管辖设备的原理、技术性能、操作规程和维护保养规程。
3. 要定时巡视检查电器设备运行情况，随时准备处理各种事故和异常运行情况，确保小区安全供电。
4. 认真抄录各项数据，填好各类报表，确保电力系统正常运行。
5. 配电房的一次系统图板应保持正确运行，线路运行变更时及时更正。
6. 严格执行工作票制度，无工作票值班人员严格拒绝，不准任何人在电气设备上工作。
7. 认真执行操作票制度，按电气设备规程必须具备的六个条件，正确掌握倒闸操作的十二个步骤，防止该操作事故发生。
8. 认真执行停送电登记制度，严禁约停送电，确保安全生产。
9. 设备巡回检查按规程执行，做好安全工作，严防小动物入内，消除安全隐患，确保安全。
10. 按规定的路线认真巡查设备，发现设备缺陷按情况进行处理，正确做好设备缺陷记录。
11. 严格执行高配间出入制度，严禁闲人入内，公务人员、外来人员，一律要在上级部门批准或陪同下，做好登记手续方可入内。
12. 在发生事故或异常情况时，应立即向领班、主管领导报告，并应果断、迅速、准确处理和保护现场。
13. 配电房严防严禁就餐，严禁任何食品带入，值班人员工作期间不得从事与工作无关的任何活动。
14. 坚持文明生产，保持工作场所整洁，做到室内外不乱堆杂物、废钢铁、垃圾，自行车停放在指定地点，保持路面清洁、道路畅通，严防意外事故发生。
15. 佩带员工牌、穿工作服和工作鞋，注意自身的仪表仪容，礼貌待人，文明用语。
16. 加强器具管理，做好交接班工作。
17. 认真搞好设备的日常保养工作。

2.2 交接班制度

2.2.1 配电房实行24小时工作制度，值班工作人员在值班时间内必须坚守工作岗位，加强巡回检查工作，确保设备安全运行。

2.2.2 交接班制度是当值人员在上下班交接工作时，应共同执行的统一规定。值班人员应严格按规定进行交接班。

2.2.3 接班人员应提前10分钟到达岗位，交接班人员必须保证10分钟的交接时间。

2.2.4 交班者应积极主动的为接班者创造工作上的有利条件，负责设备运行情况，未完成事宜以及需下班接着做的工作，作好记录和交接。

2.2.5 接班人员要查看交接记录，听取上一班人员运行情况的汇报。

2.2.6 检查仪表、工具，接班者认为无疑问后，正式办理交接班手续，由接班者在交接班本上签名，并记上交接班时间，承担下一班责任。

2.2.7 代班人员未经领班、上级领导同意，当班者不得向其交班。

2.2.8 交接班时,如遇到事故或执行重要操作，应暂停交接班，接班人员应主动协助处理，待操作处理告一段落后，再进行交接班。

2.2.9 酗酒或精神不振者不得接班，交班者应向上级汇报。

2.2.10 交班时，接班者检查出的问题由交班者负责。

2.2.11 接班者如发现交班者未做好交班准备工作，接班者有权拒绝接班，交班者未在交接班本上签字不得离开岗位。

2.3 安全工作制度

2.3.1 工作票制度

a) 需要高压停送电，设备电气试验和清理、检修时，必须凭工作票，按工作票顺序进行操作。

b) 工作票签发人应有电气职称证书或经电力部门考试合格颁发的证书，且又是宾馆电力调度或电气负责人。

2.3.2 工作许可制度

a) 工作许可人根据工作票签发人所列的安全措施进行工作。完成安全措施后要同工作负责人（领班）再次检查安全措施并交代带电部位及注意事项，才能许可工作。

b) 在线路上工作时，工作许可人和工作负责人之间必须保持书面和电话联系，并在工作票上签字。禁止约时停、送电。

2.3.3 工作监护制度

工作负责人在向工作人员交代工作任务和现场安全措施后，要始终在现场负责监护，纠正不安全的动作。

2.3.4 工作间断、转移和终结制度

a) 工作间断、所有安全措施不动，间断后可继续工作。

b) 当工作地点转移时，如果工作许可前已作好安全措施者，不需要办理转移手续；如果开工前未办理转移手续则不许重新办理许可手续。

c) 当工作完成时，必须办理工作终结手续才能合闸送电。

2.4 安全技术措施

2.4.1 停电

工作人员在进行设备和线路的检修工作中，工作地点离带电设备距离不足0.35米（10kv）时，应将设备或线路停电以确保安全。

2.4.2 验电

待检修的设备停电后，必须用相应电压等级的验电器在设备进出线路各相上下分别验电。验电前应先在带电设备上进行试验，确保验电器良好。

2.4.3 装设接地线

当验明设备已确实无电压后，应立即将检修设备接地并三相短路。装设接地线时必须先接地端，后接导体端，拆接地线时顺序相反。

2.4.4 悬挂标示牌和装设遮栏

在一经合闸即可送电到动作地点的开关和闸刀操作把手上，应悬挂“禁止合闸，线路有人工作”的标示牌。高压配电房、变压器室门上应有“高压危险”字样的警告牌。

2.5 巡回检查制度

2.5.1 巡回检查制度是及时发现设备缺陷，掌握设备技术状况，及时排除

2.5.2 巡回检查应严格按规定的路线和运行规程所规定的检查项目逐项进行检查。

2.5.3 值班人员正常的巡回检查除交接班检查外，每班至少检查一次，总电流每小时记录一次，并记录一天的用电总量。

2.5.4 如遇有下列情况时，应对设备进行特殊巡视。

a）有重大缺陷的设备；

b）新安装和检修后投入运行的设备；

c）设备采取特殊运行方式时；

d）雷雨、台风、高温、雪天等恶劣天气。

2.5.5 每次巡回检查是发现的问题，应在运行日记上作好记录，重大缺陷应立即会报上级领导。

2.5.6 单独巡视时，不准攀登电气设备，不准搬动开关操作把手。

2.5.7 巡回检查是应思想集中、严肃认真，采用看、听、摸、闻，比较和分析的方法，判定设备状况，认真作好记录。

2.5.8 巡视配电装置，进出高配间及变压器室时必须随手关门，防止小动物窜入造成事故。

2.6 配电房电工岗位防火责任制

2.6.1 领班是所管辖范围内的岗位防火负责人。值班人员是当日岗位防火责任人。

2.6.2 电工必须经过电力部门正式培训，经考核获得证书后才能上岗。电工必须严格按操作规程作业。

2.6.3 所有电气设备新增或更换安装必须符合电气设备的有关规定，设备的配件必须是合格产品。

2.6.4 对于电气设备、导线等负荷过大，绝缘老化，过热，线芯裸露必须及时更换。

2.6.5 不乱拉乱接电线，保险丝应适用于额定电流量，不得任意加粗或用铜丝代替。

2.6.6 经常检查电气设备及线路的安全性。要防止绝缘保护层受高温、潮湿或腐蚀等失去绝缘能力。对于失去绝缘能力的要及时修理或更换，防止由于短路，产生火花而引起的火灾事故。

2.6.7 工程人员作中需使用易燃材料时，应特别小心，要与明火种隔离，并准备消防灭火器材。易燃材料应单独放置。

2.6.8 需要动火作业时，要到保安部办妥动火证后方能施工，施工前尽可能排除易燃物品，并配备消防灭火器材。施工时应有安全部人员监督，施工后应认真检查，确认没有火种时才能离开。

2.6.9 定期检查消防灭火器材，事故应急灯具，以备紧急时使用。

2.6.10 在接到火警报警后，应及时切断相关部位的电源，尽可能保证事故现场照明系统和水泵的供电。

2.6.11 会使用消防灭火器材，不得随意挪用消防设施，发现消防设施损坏或泄漏及时报告安全部。

2.6.12 遇有电气设备着火时，应立即将有关设备的电源切断，并立即通知工程部和各用电部门。对电气设备和注油设备应使用清水灭火器进行扑救（注油设备还可用干燥的沙子灭火）。电气设备严禁带电灭火。在扑救中所有人员必须服从所在现场最高负责人的指挥，正确使用消防器材，做到“先控制，后消灭”。

2.6.13 严禁闲人进入配电房，进出应随手关门。配电房内外严禁堆放杂物及易燃易爆品。

2.7 事故处理制度

2.7.1 变压器预警信号动作时，应及时查明原因，并马上报告上级。

2.7.2 低压总开关跳闸时，应先把分开关拉开，检查无异常，试送总开关，再试送分开关。

2.7.3 油开关严重漏油时，应退出运行，检查后，确认无异常情况方可试送。

2.8 设备操作制度详见《供配电设备运行操作规程》。

2.9 设备维护保养制度详见《供电系统维修保养规程》。

XXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（八）配电间运行管理规程**

**配电间运行管理规程**

**一、管理制度**

1、配电间维修操作电工必须经过电监委正式培训，经考核获得证书后才能上岗；维修操作电工要树立高度的责任心，思想集中，熟练掌握供电运行方式、状态，及管辖设施设备的原理、技术性能、操作流程和维护保养规程，发生事故或异常情况时，应果断、迅速、准确处理和保护现场，并应立即向主管领导报告，确保安全供电；进行供配电设施设备操作时，必须严格按照供配电设施设备运行操作流程执行；认真巡查设施设备，发现设施设备缺陷及时处理，正确做好设施设备缺陷记录。

2、配电间实行定时巡回检查制度，每天二次（依据现场情况进行调整）巡视检查配电设施设备运行情况，巡查时巡查人员应思想集中、严肃认真，采用看、听、摸、闻，比较和分析的方法，判定设备状况，不准随意攀爬电气设备，不准随意搬动开关操作把手，认真作好记录。

3、不私拉乱接电线，熔断器应适用于额定电流量，不得任意增加容量或用铜丝代替。

4、坚持文明生产，保持配电间整洁，不得乱堆杂物、垃圾，保持地面清洁、通道畅通，通风良好，无进水渗漏，严防意外事故发生。

5、配电间严禁闲人入内，公务人员、外来人员，一律要在上级部门批准值班人员陪同下，做好登记手续方可入内。

6、配电间内严禁就餐，严禁任何食品带入，严防小动物入内，不得从事与配电间工作无关的任何活动，消除安全隐患。

7、遵守物业服务中心消防制度，杜绝消防隐患。

**二、供配电设施设备运行操作流程**

1、配电柜送电操作流程（停电操作流程则反向操作）：

1)查看380V各电压指示是否正常（误差±10%）。

2)查看各配电开关柜的分路开关是否断开。

3)合上配电总开关柜的总开关。

4)分别合上各负荷分路开关，并查看负荷情况。

5)查看电容补偿柜，将该柜设定在自动补偿状态。

2、安全技术措施

1）停电：工作人员在进行设备和线路的检修工作中，工作地点离带电（10kv）设备距离不足0.45米时，应将设备或线路停电以确保安全。

2）验电：待检修的设备停电后，必须用相应电压等级的验电器在设备各相进出线二侧分别验电。验电前应先在带电设备上进行试验，确保验电器良好。

3）装设接地线：当验明设备已确实无电压后，应立即将检修设备接地并三相短路。装设接地线时必须先接地端，后接导体端，拆接地线时顺序相反。

4）悬挂标示牌和装设遮栏：在一经合闸即可送电到工作地点的开关和闸刀操作把手上，应悬挂“禁止合闸，线路有人工作”的标示牌。

**三、供配电设施设备维护保养**

1、工程主管每年12月15日前制订下年度配电设施设备《年度设施设备维护保养计划》，并按运行情况制订中修、大修计划，报物业服务中心经理审批。

2、维护保养过程中应遵守安全操作流程。

3、维修操作电工按配电设施设备《年度设施设备维护保养计划》和相关的设施设备《维护保养标准》要求进行维护保养，并将维护保养情况记录于《维护保养记录表》。

4、供配电设施设备维护保养一般不超过8小时，若在8小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因、解决方案、解决时间由工程主管书面上报物业服务中心经理。

5、供配电设施设备维护保养结束后，维修操作电工应密切监控运行状况，一旦出现供配电故障，立即报告工程主管，并作应急处理；对突发性故障解决后须填写《 事故报告》上报公司工程技术部。

6、供配电设施设备因维护与保养需要停电时，必须由工程主管填写《停电检修申请表》，经物业服务中心经理批准后，由物业服务中心提前24小时告知业主或物业使用人；如因特殊情况延长停电时间，应在恢复供电12小时内向业主或物业使用人作出解释。

XXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（九）水泵房管理制度**

**水泵房管理制度**

1、非值班人员不准进入水泵房，若需要进入，须经主管同意并在值班人员的陪同下方可进入水泵房。

2、水泵房内严禁存放有毒、有害及易燃、易爆物品。

3、水泵房同时应备齐消防器材并应放置在方便、显眼处。水泵房内严禁吸烟。

4、每班打扫一次水泵房的卫生，每周清洁一次水泵房的设施（备），做到地面墙壁、天花、门窗、设施（备）表面无积尘、无油渍、无锈蚀、无污物，油漆完好、整洁光亮。

5、水泵房应当通风良好，光线足够，门窗开启灵活。

6、水泵房应当做到随时上锁，钥匙由当值维修工保管，其他人员不得私自配钥匙。

7、交接班要求

（1）接班人员应准时接班；

（2）再接班人员应认真听取交班人交代，并查看值班记录，检查工具、物品是否齐全，确认无误后在值班记录上签名；

（3）有下列情况之一者不准交班：

A上一班运行情况未交代清楚；

B记录不规范、不完整、不清晰；

C水泵房不干净；

D接班人未到岗；

E事故正在处理中或交班时发生故障，此时应由交班人负责继续处理，接班人协助进行。

8、水泵房发生水浸时的处置：

（1）视进水情况关掉机房内运行的设施（备）并拉下电源开关；

（2）堵住漏水源；

（3）如果漏水较大，应立即通知维修中心经理，同时尽力阻滞进水；

（4）漏水源堵住后，应立即排水；

（5）排干水后，应立即对湿水设施（备）进行除湿处理。如用干净抹布擦拭、热风吹干、自然通风、更换相关管线等；

（6）确认湿水已消除、各绝缘电阻符合要求后，开机试运行；如无异常情况出现则可以投入运行。

XXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（十）给排水系统操作规程**

**给排水系统操作规程**

1. **目的**

规范给排水系统的操作及运行管理工作，确保翡翠城供水及排水正常。

1. **适用范围**

适用于小区内给排水系统的操作及管理。

1. **职责**

3.1 工程部主管负责给排水系统的运行管理。

3.2 给排水工程人员具体负责给排水设施（备）的操作。

**4 程序要点**

4.1 启动水泵（潜水泵）前的检查

4.1.1 检查水泵（潜水泵）进、出水闸阀是否已打开，否则应拧开闸阀。

4.1.2 排除水泵机组真空筒里面的空气（如有）。

4.1.3 检查电压表、信号灯指示情况以及管网水压情况。

4.1.4 手盘水泵轴转动三圈，应灵活无阻滞。

4.2 启动水泵（潜水泵）

4.2.1 合上水泵（潜水泵）控制柜（箱）电源开关，将转换开关置于“手动”位置。

4.2.2 按下启动按钮，水泵（潜水泵）启动注意观察启动电流及运转电流。

4.2.3 如果一次不能启动成功，可以再试启动两次，每次应间隔3分钟。如果3次未启动成功，则应停下来查找原因，排除故障后才能再启动。

4.2.4 启动成功后，让其运转5分钟。观察运转电流，听有无异常声响，闻有无异常气味，检查漏水是否严重。

4.2.5 确认一切正常后，按下水泵（潜水泵）“停止”按钮，水泵（潜水泵）停止。

4.2.6 将转换开关置于“自动”位置，水泵（潜水泵）自动启动并运行。

4.3 停止水泵（潜水泵）

4.3.1 将转换开关置于停止位置，水泵（潜水泵）停止运行。

4.3.2 拉下水泵（潜水泵）控制柜（箱）电源开关（如有需要）。

4.3.3 检查有无不正常情况，如有则及时处理。

4.4 巡视检查

4.4.1 管道工应每天巡视二次小区内的水泵房，每天巡视一次小区内主要供排水管道。

4.4.2 巡视监控内容

4.4.2.1 水泵房有无异常声响或大的振动；

4.4.2.2 电机、控制柜有无异常气味；

4.4.2.3 电机温升是否正常（应不烫手），变频器散热通道是否顺畅；

4.4.2.4 电压表、电流表指示是否在额定范围内，是否满足供水压力要求；

4.4.2.5 水池、水箱水位是否正常；

4.4.2.6 闸阀、法兰连接处是否漏水，水泵是否漏水成线；

4.4.2.7 主供水管上闸阀的井盖、井裙是否完好，闸阀是否漏水，标识是否清晰；

4.4.2.8 止回阀、浮球阀、液位控制器是否动作可靠；

4.4.2.9 临时接驳用水情况；

4.4.2.10 排水井是否有堵塞现象、排水井泵是否运转正常，井内是否有垃圾及泥沙。

4.4.3 管道工在巡视监控过程中发现给排水设施（备）有不正常情况时，应及时采取措施加以解决；处理不了的问题，应及时详细地汇报给维修主管，请求协助解决。

4.5 给排水异常情况的处理

* + 1. 主供水管爆裂的处置

4.5.1.1 立即关闭相连的主供水管上的闸阀；

4.5.1.2 如果关闭了主供水管上相关连的闸阀后仍不能控制住大量的泄水，则应关停相应水泵房的增压泵；

4.5.1.3 立即通知维修主管。维修主管视责任联系相关单位进行抢修；服务中心人员通知业主及装修人员关于停水的情况；

4.5.1.4 故障修复后应由管道工开水试压（用正常供水压力试压），看有无漏水或松动现象；

4.5.2 水泵房发生水浸时的处置

4.5.2.1 视进水情况关掉机房内运行的设施（备）并拉下电源开关；

4.5.2.2 堵住漏水源；

4.5.2.3 如果漏水较大，应立即通知工程部主管及领班，同时尽力阻滞进水；

4.5.2.4 漏水源堵住后，应立即排水；

4.5.2.5 排干水后，应立即对湿水设施（备）进行除湿处理。如用干净抹布擦拭、热风吹干、自然通风、更换相关管线等；

4.5.2.6 确认湿水已消除、各绝缘电阻符合要求后，开机试运行；如无异常情况出现则可以投入运行；

4.6 给排水工程人员应将给排水设施（备）的运行数据（环境温度、电压、电流、运行频率）及运行状况完整、规范地记录在泵房设备运转情况登记表上。

XXXXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（十一）给排水设施设备运行管理规程**

**给排水设施设备运行管理规程**

**1 目的**

确保给排水设备（设施）处于良好技术状态，保证生活、消防用水的需要。

**2 适用范围**

适用于××小区给排水设备（设施）的运行管理。

**3 职责**

3.1 空调运行人员负责给排水设备的操作、监控、记录及异常情况的报告。

3.2 维修人员负责给排水设备维修保养。

3.3 ××小区工程部主管负责给排水设备（设施）综合管理及上述工作的检查监督。

3.4 ××小区服务中心客户主管负责向有关用户通知停水情况。

**4 程序**

4.1 工作人员工作程序

4.1.1 工程人员

4.1.1.1 工程人员每天巡视设备（设施）一次（窨井盖、天沟、潜水泵、给排水设施等），进行操作试运行，对水位、水压作记录，检查有否泡冒滴漏，并及时修理、记录于《××小区工程部日检查记录表》；

4.1.1.2 水泵房每周打扫一次，机组每月清洁一次，设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍、设备铭牌完整，清澈。

4.1.1.3 按《给排水设备检查保养计划表》及《给排水设备（设施）保养记录表》要求进行维修保养。

4.1.2 维修领班

4.1.2.1 负责每天对给排水设备（设施）运行状态的了解，发现问题组织人员立即处理；

4.1.2.2 负责日常工作的安排、抽查，并将巡查情况记录于《××小区工程部日检记录表》中。

4.1.3 工程部主管

4.1.3.1 工程部主管对给排水维护保养提供工作指导检查监督；

4.1.3.2 工程部主管负责给排水设备（设施）的综合管理，包括技术资料、档案的收集、保管、负责零星设备配件、材料的采购计划编制，委外修理的联系工作；

4.1.3.3 工程部主管每年12月指定下一年度《给排水设备（设施）年度保养计划表》，并按运行情况制定中修、大修计划。

* + 1. ××小区服务中心经理

4.1.4.1 组织月检，检查给排水设备（设施）的完好情况；

4.1.4.2 审核《给排水设备（设施）保养计划表》、《给排水设备维修记录表》《给排水设备检查保养计划表》中修、大修计划。

4.2 水泵房管理工作程序

4.2.1 非工作人员进入水泵房须经工程部主管或服务中心经理批准后由中央空调运行工陪同，方可进入。

4.2.2 空调房内生活水泵由中央空调运行工操作，其他人不得擅自操作。

4.2.3 控制柜上转换开关无特殊情况下应打在“自动”位置。生活水泵每隔1周进行转换泵供水。

4.2.4 保持良好的通风及照明，消防设施完好。

4.2.5 不得擅自改动机房线路、器材，若需改动，须经上级领导同意后，方可进行。

4.2.6 保持机房干净整洁，无积尘，不得堆放杂物。

4.3 停水管理工作程序

4.3.1 因工作维修等原因停水，应由工程部填写《停水通知单》，经服务中心经理批准后由服务中心负责安排通知业主。因突发事件停水，应在1小时内联络有关部门处理，并在恢复供水后24小时内向用户作出解释。

XXXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

1. **秩序维护**

**（一）秩序维护员工作纪律、仪容仪表标准**

**秩序维护员工作纪律、仪容仪表标准**

一、遵守国家法律、法令及公司制定的各项规章制度。

二、服从管理、听从指挥、忠于职守、坚守岗位、廉洁奉公、不图私利、业主至上、信誉第一。

三、维护业主的合法利益，热情为业主服务，严禁打听业主隐私或秘密，不向无关人员泄露业主姓名、房号和电话号码。

四、敢于同违法犯罪分子作斗争，发现违法犯罪行为要及时制止、及时报告，并将违法犯罪人员送交公安部门处理。

五、不得参与业主的经济纠纷或为业主催款讨债;对业主存放在值班岗亭和交代的所有物品，任何人不得动用，否则责任自负。

六、依法执勤、文明执勤、不准刁难、严禁打人骂人。

七、执勤时禁止喝酒、吸烟、吃东西、嘻笑、会客、看书报、听广播、玩电脑、哼歌曲、吹口哨；不得勾肩搭背、袖手、双手插腰或将手插入衣袋；不得随地吐痰，乱丢杂物。

八、严格请销假制度，未经批准，不得随意代（换）班；不得迟到、早退，严禁擅自离岗。

九、爱护各类警械器材，不得丢失、损坏、转借和随意携带外出。

十、执勤时应按规定着装，保持仪容严整，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽、穿拖鞋。

十一、不准留大包头、大鬓角、长指甲、长胡须；不得染发、烫发或纹身；不得佩戴任何装饰物。 XXXXXXXXXXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（二）秩序维护员门岗执勤标准**

**秩序维护员门岗执勤标准**

一、实施24小时站立执勤。

二、仪表端正、庄重大方、精神饱满、忠于职守，严禁与无关人员聊天。

三、维护出入口交通、秩序，疏导人员出入，确保车辆进出有序。

四、对外来机动车辆实行登记，持证行驶；外来非机动车辆一律指挥其停放在指定位置。对来访人员进行询问，登记身份证号码或有关证件；对民工实行出入证管理，禁止各类闲杂人员进入辖区。

五、正确使用礼貌用语，热情、耐心解答业主、来访客人的提问，在出现矛盾时，做到冷静、不急躁、不争吵，严禁动手打架，难以解决时，及时报告领导。

六、对非业主人员携带的可疑物品进行有礼、有节的检查，严禁违禁物品进入辖区内。

七、遇辖区有重要活动时，应与巡逻岗密切配合，保证出入口畅通和人员安全。

八、接报警信号应在最短时间内向领导报告或与有关单位、人员取得联系，并做好详细记录；积极协助处理辖区内突发事件。

九、交接班时应向接班人员详细介绍本班执勤情况及下班应注意的事项，同时做好交接班记录。

XXXXXXXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（三）秩序维护员巡逻岗执勤标准**

**秩序维护员巡逻岗执勤标准**

一、实施24小时巡逻岗制。

二、巡逻时姿态端正、举止大方、精神饱满、严禁与无关人员聊天。

三、维护辖区公共区域安全，发现可疑人员询问盘查时，应先敬礼、再询问；发现违法分子进行破坏、行窃、犯罪时，应立即采取强硬措施予以制止，并及时报告和做好详细记录。

四、维护辖区公共区域秩序，对打架、斗殴、酗酒闹事等行为，要及时进行劝解、调节和制止，及时报告。

五、协助车辆管理员做好辖区车辆管理工作，使车辆按章行使、有序停放。

六、协助物业管理员做好业主的装修管理工作，对占道堆料和装修垃圾乱放现象实施重点管理；对民工使用休闲设施，在辖区内乱跑乱逛，提前或延时装修给予指正。

七、检查辖区内消防设施、设备及其它公共设施、设备，确保其不受损坏和丢失，如出现隐患和异常情况应及时报告。

八、巡逻时，应注意检查各处门窗是否关好，并及时提醒业主；对重点部位的检查，要做好签到工作；对在检查中发现的问题，要及时填写巡查反馈单，上报物管处。

九、接到报警中心信号后，应在二分钟内赶到报警地点查看，视情处理，并将情况反馈到报警中心，以备追溯。

十、下岗前应向接岗人员详细介绍本班执勤情况及下班应注意的事项，同时做好交接班记录。

XXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（四）秩序维护队消防管理标准**

**秩序维护队消防管理标准**

一、秩序维护队每位队员均为辖区义务消防员，日常消防工作由秩序维护队队长实施，并向公司负责。

1. 负责辖区消防器材管理和保养工作，并建立档案。

2、负责义务消防员档案建立，并配合有关部门做好对义务消防员的业务培训工作。

3、负责本辖区消防责任制的落实。

4、负责实施本辖区消防防范措施、应急补救措施及事件发生后提出处理意见，并上报公司。

5、每月全面检查一次，发现不安全因素应及时向有关部门或业主提出书面整改意见，并负责整改措施的执行和落实。

二、义务消防员工作标准

1. 义务消防员必须加强学习，掌握消防业务知识，做到“三懂二会”。

三懂：1）懂得本辖区不安全因素和隐患。

2）懂得火灾的防范措施。

3）懂得消防基本知识。

二会：1）会管会用本公司的消防器材。

2）会报火警“119”。

2、发现火警，执勤秩序维护员应立即报告，并组织人员进行扑救，疏散人员，建立隔离带；火情严重时要及时拨打“119”报警，将火灾损失控制在最小范围内。

3、积极参加本辖区消防检查，发现不安全因素和隐患，要及时报告、及时提出意见、及时整改。

4、负责防火宣传，提高业主消防意识，增强他们的防火观念。每个义务消防员，按分管区域实际，经常开展防火宣传教育，并落到实处，确保在各包干区域不发生大小火灾事故。

5、按分管区域负责对消防器材的维护和保养，做到既要保证消防水带、灭火器不丢失，同时又要定时维护保养器材，确保器材在应急时能发挥最高效率。

6、认真参加本辖区和上级消防部门组织的业务培训和灭火演习，努力提高业务水平和实战自灭能力。

XXXXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（五）车辆管理制度**

**车辆管理制度**

为加强对小区机动车辆的管理，充分利用和合理配置停车资源，确保车辆遵章行驶、有序停放，特制定本小区机动车辆管理制度。

1、小区设定专职车辆管理员，对业主（使用人）的车辆实施全面管理，建立详细的车辆管理档案（含：业主或使用人姓名、房号、车辆型号、车牌号、车辆颜色、联系电话等）。

2、机动车辆泊位分为地下车库和地面车位。地面停车位的收费标准参照《杭州市区住宅小区机动车停放服务收费管理》办法执行。

3、对已出租的车位，服务中心负责做出已出租的标识，并设有专人管理，阻止和劝解其它车辆占用此车位。

4、已购置车库的业主，应自觉将车辆停入库内；临时进入小区的机动车辆，应按车管员指定的地点停放；所有车辆均不得在小区道路上随意停放；尤其禁止车辆在道路交叉口停放。

5、车管员和秩序维护员如发现车辆门、窗未关好，应及时通知车主，以防止车内物品失窃。停车场仅提供停车场地，并要求车管员和秩序维护员加强巡视检查，如出现车辆丢失或车内物品被窃，应积极配合车主查找并提供其它帮助，但不负赔偿责任。

6、小区道路和停车场严禁学习驾驶、试车，不得无故使用车载报警器，严禁随意鸣喇叭。

7、对从小区驶出并携带较贵重或大量物品的非业主车辆，执勤门岗有权进行检查或要求做出说明。

8、大型货车、客车原则上不容许随意进入小区，如遇特殊情况需进入，因提前申请并征得服务中心的同意。

9、车辆管理员和保安巡视员应确保行驶通道和消防通道的畅通，要做到管理有序，无乱停、乱放车辆的现象。对随意乱停或侵占已购（租）车库、车位业主利益的车辆，实行广大业主舆论监督、保安管制和社区交警共同管理的方法进行。

10、对所有进出小区的非业主车辆和出租车实行凭车辆出入卡进出，执勤门岗必需在卡上注明车辆进出的时间、车牌号、所访业主姓名、执勤门岗姓名，并应妥善保管好出入卡，不得丢失。

**摩托车和非机动车的管理**

1、小区如设有停车棚，应作好明显标记。存放车辆的业主（住户）必须按规定有序地停放车辆。

2、外来人员的摩托车和自行车原则上不得进入小区。

3、小区治安巡逻员要认真履行职责，发现车辆停放不整齐要及时整理。

XXXXXXXXXXX公司

××××物业服务中心

**（六）秩序维护器械管理操作规程**

**秩序维护器械管理操作规程**

**1 目的**

保证秩序维护器械功能完好，使用正常。

**2 适用范围**

物业服务中心秩序维护队、报警中心所有警用器械的管理。

**3 职责**

3.1 秩序维护部经理负责对对讲机、巡更器等器械申购的审批、选型。

3.2 秩序维护部经理助理负责秩序维护器械的选购、发放、登记等工作。

3.3 秩序维护队队长、班长负责秩序维护器械的保管、使用的监督管理。

3.4 秩序维护员负责正确使用秩序维护器械。

**4 工作程序**

**4.1 对讲机的维护与管理**

4.1.1 秩序维护队队长负责建立对讲机等通讯器材的台账。

4.1.2 对讲机仅供秩序维护队队长、班长和队员执勤时使用，不可挪作他用，特殊情况下须经秩序维护部同意方可。

4.1.3 应严格按规定频率使用对讲机，各级人员不可私自乱拆、乱拧或乱调其他频率，不得擅自关机，违者按规定进行处理。

4.1.4 对讲机电池充电时应关闭对讲机（带机充电时）；新电池第一次充电时必须充电14—26小时，以达到最佳工作状态；一般情况下，电池应充电6—10小时才能使用；快速充电时，应按充电器使用说明书正确操作，以延长电池的使用寿命。

4.1.5 各岗位执勤人员在交接班时，要擦拭干净对讲机机身，并将音量调到适当（清晰听到）位置，做好对对讲机的交接验收工作，发现问题应做好记录并及时

上报主管领导。

4.1.6 对人为原因造成对讲机或部件损坏的，责任人应承担相应的赔偿责任。

4.1.7 执勤过程中，如遇特殊情况造成对讲机损坏的，应及时报告秩序维护部，秩序维护部将视情处理；逾期3天不报者，秩序维护部将进行责任追究。

**4.2 巡更器的使用与管理**

4.2.1 秩序维护队队长负责建立巡更器材的台账。

4.2.2 秩序维护部经理和秩序维护队队长负责设立巡逻路线及信息钮的分布。

4.2.3 巡更器的每次领用情况应进行记录。

4.2.4 巡更器使用完后，应及时进行保养和充电；若使用中出现故障，应立即向主管领导汇报并报修。

4.2.5 秩序维护队队长每周检查一次巡更器内的情况记录（特殊情况除外）。

4.2.6 巡更器的交接方式参照本指引4.1.5的内容。

**4.3 警棍的使用**

4.3.1 秩序维护队队长负责建立警棍的台帐。

4.3.2 秩序维护员应爱护使用警棍，不可用警棍嬉戏打闹或交给他人玩耍。

4.3.3 所配的警棍，仅供秩序维护员在紧急情况下使用，非执勤人员不可佩带和使用。

4.3.4 秩序维护员在处理一般问题时，不可手持或用警棍指着业主（外来人员）讲话。

4.3.5 秩序维护队各级人员不可将警棍提供给他人使用，无特殊情况或未经秩序维护部同意，不可携带警棍外出。

4.3.6 交接班时，对警棍进行检查并在《交接班情况记录表》进行记录。

**4.4 探照灯（电筒）的使用**

4.4.1 秩序维护队队长负责建立探照灯（电筒）的台帐。

4.4.2 秩序维护员应正确使用探照灯（电筒）。在雨天使用时，应注意避免雨水渗入而造成探照灯（电筒）的损坏。

4.4.3 探照灯（电筒）仅供中、夜班执勤秩序维护员及特殊情况下（如停电）使用，任何人不可擅自外借或占为己用。

4.4.4 探照灯的充电应严格按充电操作说明的程序进行。

程序规定：

a）第一次使用前必须充电8—10小时；b）一般情况下应充电5—8小时。

4.4.5 如需强光照射时，应先开弱光后再开强光，以免灯泡瞬间增温而损坏。

4.4.6 对人为原因造成探照灯（电筒）损坏的，责任人应承担赔偿责任。

4.4.7 探照灯（电筒）的交接方式参见4.1.5。

XXXXXXXXXXX公司

\*\*\*\*物业服务中心

**（七）交接班操作规程**

**交接班操作规程**

**1 目的**

规范秩序维护员各岗位交接班工作，确保工作交接清楚，责任明确。

**2 适用范围**

秩序维护各岗位每天每次的交接工作。

**3 职责**

3.1 当班班长负责本班的交接班工作及交接班工作的讲评。

3.2 秩序维护员负责各自岗位的交接班工作。

**4 工作程序**

4.1 根据实际工作需要安排执勤（上岗）班次。

**4.2 秩序维护员接班前的集合**

4.2.1 严格执行公司的有关规定，不符合仪容仪表要求的不准上岗。

4.2.2 所有接班人员应于接班前提前15分钟到达指定地点集合：

4.2.3 当班班长集合队伍，点名并统计、做好记录，并下达工作指令，交待有关工作注意事项。

**4.3 秩序维护员的接班**

4.3.1 所有执勤人员应做好自岗位交接前工作。

4.3.2 交接班人员相互行礼并按换岗要求进行换岗。

4.3.3 接班人员清点岗位上所有执勤物品，如发现损坏、缺遗应立即向班组长提出，并要求上一班执勤人员说明物品去向，并做好记录。

4.3.4 认真查阅上一班值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继续跟进的工作应记录，以便跟进。

4.3.5 交接双方在确认无误后开始接岗值勤。

**4.4 秩序维护员的交班**

4.4.1 各岗位在交班时需进行岗位清洁工作：

4.4.2 认真做好值班记录，收集整理好相关的工作证据。

4.4.3 在接班人员到达岗位时，主动向对方致礼并问好。

4.4.4 将未完成的工作如实向接班人员交待清楚，双方确认之后赶往集合地点。

4.4.5 接班队员未到岗时，交班队员不准下岗。

**4.5 秩序维护员交班后的集合**

4.5.1 当班班长在全部岗位交接清楚后集合队伍、清点人数。

4.5.2 当班班长讲评本班整体工作表现，批评或指出不足，提出改正措施或意见。

**4.6 秩序维护员替换吃饭时的岗位交接**

4.6.1 替换人员及时到达各自岗位接岗，替换执勤队员吃饭。

4.6.2 执勤人员用膳时间30分钟以内，完后及时返回岗位继续值勤或替换吃饭。

XXXXXXXXXXXXX公司

\*\*\*\*物业服务中心

**（八）报警中心操作规程**

**报警中心操作规程**

**1 目的**

为规范报警中心的日常工作管理，确保报警中心设施设备的有效运行和业主生命财产的安全，特制订本指引。

**2 适用范围**

物业服务中心报警中心的管理工作。

**3 职责**

3.1 秩序维护部经理负责对报警中心工作进行指导、监督和抽查。

3.2 报警中心班长具体负责报警中心的管理。

**4 工作程序**

**4.1 报警中心人员岗位要求**

4.1.1 报警员上岗前必须经过专业知识的培训；应熟悉设施设备的工作原理、性能及在辖区的分布情况，掌握独立操作的技能。

**4.2 设备的操作与检查**

4.2.1 报警员要熟练掌握消、监控设备的工作性能及分布位置。

4.2.2 备好、管好、维护好报警中心的备用电源，确保辖区停电期间报警设施设备能正常运行。

4.2.3 报警员应严格按程序对报警设备进行操作，并密切关注报警设备的运行情况，具体包括：

a）电压是否符合工作要求，电源插头是否接触不良；

b）监视屏画面是否清晰，摄像探头的角度是否准确，录制的画面是否清晰；

c）红外报警装置能否正常运行；

d）户内报警器能否正常工作；

e）控设备能否正常运行；

f）对讲机是否收发正常。

4.2.4 在设备运行期间发现不正常现象或故障，报警员应立即向班长报告，经检查、判断后做出处理决定，填写《报警设施/设备报修、维修情况记录》。

**4.3 报警的处理**

4.3.1 户内报警

报警发生应做到：

a）当主机发出报警信号时，报警员应立即查看报警位置，确认报警类型；

b）立即用对讲机向辖区秩序维护员发出指令。报警员发指令时，应口齿清楚，语言简练，报警内容和具体位置要连呼三遍。如对讲机受到干扰，一方送话或接受不灵，应迅速改用电话联系；

c）秩序维护员接警后应立即赶赴报警区域进行处理，并把情况反馈到报警中心。事后，报警员和秩序维护员应做好相关的记录，填写《报警中心检查情况反馈表》。

4.3.2 周界报警

报警发生应做到：

a）当主机发出报警信号时，报警员应仔细查看报警区域图像；

b）辨别警情内容，如系行人误入防区的可及时复位；如发现行迹可疑之

人翻墙进入辖区的，应立即用对讲机通知秩序维护员：讲清具体的位置、嫌疑人

员的体貌特征，由秩序维护员前往制止或抓捕，并填写《火警/匪警情况处理登记表》；

c）对无电视监控系统的周界报警，应参照本指引4.3.1内容执行；

d）若同一防区出现多次误报警，秩序维护队队长、报警员应及时向秩序维

护（总）部汇报，并及时将信息反馈到维修中心或安装单位进行报修；

e）报警员如发现周界报警系统在24小时内无报警现象时，应立即通知辖区

秩序维护队进行测试，并将测试结果向报警中心进行反馈；

f）报警员应作详细的警情处置记录。

4.3.3 电视监控

有不正常情况发生应做到：

a）报警员通过监视屏进行动态观察时，如发现出入口、车库（停车场）、大堂、电梯、楼层有异常情况或可疑人员，应立即用对讲机通知秩序维护员：讲清具体的位置，嫌疑人的体貌特征，由秩序维护员前往查处；

b）过监视屏进行跟踪监视，及时给秩序维护员提供准确的信息；

c）作好相关的记录。

4.3.4 火灾报警

报警发生应做到：

a）当主机发出火警讯号时，应立即用对讲机通知秩序维护员前往检查并讲清火警的具体位置，如系误报，应及时复位；如经常发生误报应及时向秩序维护（总）部报告，并把信息反馈到维修中心或安装单位进行报修；

b）如确认是火警：

1）立即向有关领导进行报告；

2）根据火情的大小及现场最高负责人的指令，启动消防水泵、排烟阀、

送风阀，关闭分区防火门，启用消防广播；

3）通过监视屏对火警现场进行监控，为义务消防员的扑救和疏散工作

提供准确信息；并监控有否异常情况和可疑人员；

4）检查是否有电梯困人现象；

5）坚守岗位，做好一切应急准备工作，等待指令；

c）对火警的处置过程进行记录，填写《火警/匪警情况处理登记表》。

**4.4 设施设备的维护保养**

4.4.1 报警员负责做好报警设施设备的日常清洁保养工作。

4.4.2 工程部根据《报警器用户登记表》负责每周对住户和报警中心之间的联网情况进行一次检查，并对检查（结果）进行记录。

4.4.3 工程部负责每周对周界报警系统的探测器、摄像机、红外灯、支架的牢固度进行检查与除尘，同时测试系统能否正常运行，并做好相关记录。

4.4.4 秩序维护队根据实际情况，（配合）做好报警监视区域障碍物的清除工作，并做好记录。

4.4.5 工程部负责每季度对户内报警系统进行检查，测试探测器、门磁等的工作状态；对备用电源（UPS）的充放电情况进行一次测试。检查与测试，应做好记录。

4.4.6 如遇台风、暴雨、冰雹，维修中心应在恶劣天气过后，对周界报警系统进行一次全面检查与测试，保证报警设施设备始终处于正常的工作状态。

4.4.7 报警员应按报警设备的要求，做好防尘、防潮、防高温的工作，正确使用空调机，保证设备的运行有良好的工作环境条件。

**4.5 背景音响的使用管理**

4.5.1 播放时间**(可根据小区实际情况进行调整)**

4.5.1.1 背景音响的播放时间为每周的双休日，按季节的变化其具体时间为：夏季：17：00～19：00，冬季：16：30～18：30。非以上时间段，禁止播放背景音乐。

4.5.1.2 如时逢元旦、春节、三·八妇女节、五·一劳动节、六·一儿童节、九月十日教师节、中秋节、十·一国庆节时将延长播放时间。延长时间为：夏季：17：00～19：30，冬季：16：30～19：00。

4.5.2 注意事项：

4.5.2.1 必须是物业服务中心提供的碟片才能播放，禁止播放其他音响制品。

4.5.2.2 背景音响的操作具体由报警中心负责管理，无报警中心物业服务中心则由秩序维护队负责管理，严禁其他人员进入控制室操作背景音响。

4.5.2.3 根据小区的生活特点，适当控制音响的音量，其音量控制在两刻度。

**4.6 报警中心的注意事项**

4.6.1 未经秩序维护部经理、物业服务中心经理、秩序维护队班长的同意或陪同，应谢绝任何无关人员进入报警中心参观、闲聊，并填写《出入人员登记表》。

4.6.2 当班人员不可因私占用通信电话，禁止把监控电脑、备用电源、录像机、电话机挪作它用；不做与本职无关的事情。

4.6.3 未经秩序维护部授权或同意，不可擅自修改、替换、设置各报警系统内原有的数据和程序，不可向外泄漏相关情况，不准擅自开关运行正常的报警设备。

4.6.4 当班人员在当班时，应始终保持警惕性，密切关注操作台的动态画面、静态（声光）信号，严格按程序处理警情。

4.6.5 当班人员应保持室内空气清洁、设施设备无尘、物品摆放整洁、温（湿）度符合要求、入室需换拖鞋；禁止吸烟，以防烟雾侵蚀电子元件；不准带入与工作无关的任何物品；禁止带入、存放易燃易爆物品；操作台上禁止摆放与工作无关的物品。

4.6.6 当班人员应及时做好当日值班记录，填写《报警中心值班记录表》及《报警中心报警情况记录表》，记录内容包括交接班、处警方式、设备运行、故障及维修情况等方面。

4.6.7 报警中心的监控录像应保存30天以上，并填写《报警中心监控录像设备使用情况登记表》以便备查。

**4.7 报警中心报警员的交接班**

4.7.1 接班的报警员须在值班记录上记录接班的时间。

4.7.2 接班时，接班人员须对报警中心的各项设施设备、器材进行检查，经确认（使用）运行正常无故障后才能签名。

4.7.3 接班时，接班人员须认真查阅上一班的《报警中心值班记录表》及《报警中心报警情况记录表》，询问上一班工作完成情况，如有需要继续跟进的工作应记录，以便跟进。

4.7.4 交班时，交班人员应把报警中心的设施设备、桌椅、地面的卫生清理干净。特别是在擦拭监视器等仪器设备时，应使用干布或毛刷进行，严禁沾水擦拭。

4.7.5 交班时，交班人员应认真做好值班记录，收集整理好相关工作证据；向接班人员如实交待清楚尚未完成的工作，并在交接班情况记录表上签名。

4.7.6 接班人员未到岗时，交班人不准下岗。

4.7.7 接班人员验收时发现的问题，由交班人员承担责任；接班人员签字后发生的问题，由当班人员承担责任。

XXXXXXXXX公司

\*\*\*\*物业服务中心

**第五部分 财务公示**

**（一）半年度公示**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 年 月 小区物业费收支情况 | | |
| 项目 | | 发生金额 |
| 一、营业收入情况合计 | |  |
| 1、物业管理费 | |  |
| 2、临时停车费 | |  |
| 3、汽车停放费 | |  |
| 二、营业外收入合计 | |  |
| 三、半年度项目支出费用支出合计 | |  |
| 四、利润 | |  |
| 五、所得税 | |  |
| 六、税后利润 | |  |
| 七、代收费用情况 | |  |
|  | 年度收入金额（1-6月） |  |
|  | 年度费用支出（1-6月） |  |
|  | 年结余（1-6月） |  |
|  | 上年度结余 |  |
| 八、2017年1-6月物业公共服务分及代收代缴费收缴请款 | |  |
| 物业公共服务费 | 年（1-6月）应收（按面积） |  |
| 年（1-6月）实收 |  |
| 代收代缴费 | 年（1-6月）应收（按面积） |  |
| 年（1-6月）实收 |  |
| 业主欠费 年1-6月费用（物业公共服务费+代收代缴费） | |  |

**（二）年度财务公示样板1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位:XX物业服务企业 | | | | 日期: | |  | 单位：元 | |
| **收 入** | | | | **支 出** | | | | |
| **基础物业服务收入** | **项目** | **本月数** | **本年累计** | **基础物业服务支出** | **项目** | **本月数** | **本年累计** | **％** |
| **一.物业服务费** |  |  | **一、职工薪酬** |  |  |  |
| 1.物业服务介入费 |  |  | 1.工资奖金及补贴 |  |  |  |
| 2.物业服务开办费 |  |  | 2.职工福利费 |  |  |  |
| **小 计** |  |  | 3.社会统筹费 |  |  |  |
| 二、**顾问咨询服务** |  |  | 4.住房公积金 |  |  |  |
| (一)前期物业咨询服务 |  |  | 5.工会经费 |  |  |  |
| (二)在建物业咨询服务 |  |  | 6.职工教育经费 |  |  |  |
| 1.案场样板房服务 |  |  | **小 计** |  |  |  |
| 2.工地秩序维护 |  |  | **二、办公费用** |  |  |  |
| 3.实务指导服务 |  |  | 1.办公费 |  |  |  |
| **小 计** |  |  | 2.差旅费 |  |  |  |
|  |  |  | 3.邮电通讯费 |  |  |  |
|  |  |  | 4.交通费 |  |  |  |
|  |  |  | 5.业务招待费 |  |  |  |
|  |  |  | 6.车辆耗费 |  |  |  |
|  |  |  | 7.折旧费 |  |  |  |
|  |  |  | 8.保险费 |  |  |  |
|  |  |  | 9.低值易耗品摊销 |  |  |  |
|  |  |  | 10.装修分摊费 |  |  |  |
|  |  |  | 11.广告宣传费 |  |  |  |
|  |  |  | **小 计** |  |  |  |
|  |  |  | **三、环境维护费** |  |  |  |
|  |  |  | 1.公共保洁费 |  |  |  |
|  |  |  | 2.绿化养护维保费 |  |  |  |
|  |  |  | **小 计** |  |  |  |
|  |  |  | 四、秩序维护费 |  |  |  |
|  |  |  | **五、公共设施维护费** |  |  |  |
|  |  |  | 1.设施设备维修费 |  |  |  |
|  |  |  | 2.日常维修费 |  |  |  |
|  |  |  | 3.电梯维保费 |  |  |  |
|  |  |  | **小 计** |  |  |  |
|  |  |  | **六、公共能耗费** |  |  |  |
|  |  |  | 1.公共电费 |  |  |  |
|  |  |  | 2.公共水费 |  |  |  |
|  |  |  | 3.燃料（气）费 |  |  |  |
|  |  |  | 4.电梯水泵运行费 |  |  |  |
|  |  |  | 5.热水费 |  |  |  |
|  |  |  | **小 计** |  |  |  |
|  |  |  | **七、其他** |  |  |  |
|  |  |  | 1.节日布置费用 |  |  |  |
|  |  |  | 2.基础服务费用 |  |  |  |
|  |  |  | 3.不可预计费 |  |  |  |
|  |  |  | 4.提取经营性款项 |  |  |  |
|  |  |  | 5.提取管理费 |  |  |  |
|  |  |  | **小 计** |  |  |  |
|  |  |  | **八、规费** |  |  |  |
|  |  |  | 1.税金(房产及土地使用税) |  |  |  |
|  |  |  | 2.主营业务税金及附加 |  |  |  |
|  |  |  | **小 计** |  |  |  |
| **收入合计** |  |  | **支出合计** |  |  |  |
| **当月利润** |  | | **累计利润** |  | | |
|  |  |  |  |  |  | 制表人： |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**年度财务公示样板2**

**年度财务情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | | **发生金额（元）** |
| **一、营业收入情况** | | |
| 收入明细 | 物业费 |  |
| 临时停车费 |  |
| 车位管理费 |  |
| 特约服务费 |  |
| 税款支出 | |  |
| **收入合计** | |  |
| **二、年度项目支出明细** | | |
| 工资、社保、工会经费、职工教育经费 | |  |
| 公共设施设备费用 | |  |
| 清洁卫生费 | |  |
| 绿化养护费用 | |  |
| 秩序维护费用 | |  |
| 办公费 | |  |
| 固定资产折旧费 | |  |
| 公共场地、公用设施设备及公众责任保险费 | |  |
| 管理费分摊 | |  |
| 其他费用 | |  |
| **费用支出合计** | |  |
| **三、营业外收入** | | |
| 赔款 | |  |
| 废品变价收入 | |  |
| **四、利润** | |  |
| **五、所得税** | |  |
| **六、税后利润（ 年合计）** | |  |
| **七、代收费用情况** | | |
| 代收电梯水泵运行费 | 年度(实收) |  |
| 累计余额 |  |
| **八、 年度物业费及能耗费收缴情况** | | |
| 物业费 | 年度应收(按面积) |  |
| 年度实收 |  |
| 能耗费 | 年度应收(按面积) |  |
| 年度实收 |  |
| 年末业主总欠费 | |  |

|  |
| --- |
|  |
|  |

**（三）汽车停放费单独列账（半年度）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 楼号 | 姓名 | 车牌号 | 入住时间 | 住户类型（业主、租客） | 物业面积 | 单价/月 | 金额 | 半年度交费情况 | | | | | | 备注 | |
| 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 优惠时间 | 优惠金额 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 |  | | | | | | | | | | | | | |  | |

1. **代收代缴单独列账**

小区公共用电费用分摊基本情况表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 总户号 | 倍率 | 半年度月 电量 | 单价（元/kwh) | 地址 | 用电范围 | 半年度总费用（元） | 分摊面积（㎡） | 半年度单位费用（元/㎡） |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | | | | | | |  |  |  |

1. **经营性收支单独列账样板1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **金额** | **备注** |
| **一、物业共有部分经营收入** |  |  |
| 1. 共有部分车位收入 |  |  |
| 2.公共场所广告费 |  |  |
| 3.公共场所租赁服务费 |  |  |
| 4.其他经营收入 |  |  |
| **二、物业共有部分经营支出** |  |  |
| 1.共有部分经营服务成本（人工费、保洁费、维护费、能源费及物料支出等） |  |  |
| 2.代理服务费 |  |  |
| 3.税金 |  |  |
| **三、共有部分经营收益** |  |  |
| 其中：本年补充物业服务费的共有部分经营收入 |  |  |
| 本年归属业主所得共有部分经营收入 |  |  |
| **四、本年使用共有部分收益金额** |  |  |
| **五、上年度累计结余** |  |  |
| **六、本年结转至专项维修基金金额** |  |  |
| **七、本期累计结余** |  |  |

**经营性收支单独列账样板2**

**经营性收支情况明细表**

\*\*年\*月—\*\*年\*月

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一、经营性收入 元 | | |
| 收入项目 | 金额 | 备注 |
| 1.公共区域租金 |  |  |
| 2.泊位费 |  |  |
| 3.设摊服务费 |  |  |
| 4.经营性用房 |  |  |
| 5.其他 |  |  |
| 合计 |  |  |
| 二、经营性支出 元 | | |
| 支出项目 | 金额 | 备注 |
| 1.办公费 |  |  |
| 2.活动中心 |  |  |
| 3.公共维修 |  |  |
| 4.税金 |  |  |
| 5.其他 |  |  |
| 合计 |  |  |
| 三、至 年 月 日经营性收益累计结余 元 | | |
| 项目 | 金额 | 备注 |
| 总收入 |  |  |
| 总支出 |  |  |
| 历年结余 |  |  |
| 累计结余 |  |  |
| 公示时间：\*\*年\*\*月\*\*日-\*\*年\*\*月\*\*日 | | |

**第六部分 工作宣传**

建立规范化的工作宣传制度，工作宣传形式有：公示讯息、温馨提示、工作展示、情况公示、工作汇报、资源分享、友情提醒等，在小区各宣传栏、公告栏、LED电子显示屏、网格化微信群以及物业服务企业开发的便民APP上进行；亦可邀请小区积极分子、有异议的业主参观物业服务企业的日常工作，做到物业服务管理公开化、透明化，在广大业主的监督中提升物业服务企业的服务管理水平。

**工作宣传示例一：**

**温馨提升**

**工作宣传示例二：**

**防台防汛温馨提示**

尊敬的业主/住户：

根据市气象部门最新气象预报，预计今晚至明天将出现暴雨台风天气，为了切实做好防御工作，减少持续暴雨引发的自然灾害，物业服务中心做好相关的防御工作安排的同时提醒全体业主/住户做好自我防护措施：

1、尽量减少外出或户外活动，并关好房内门窗；

2、将阳台晾晒的衣物及时收至室内；

3、将阳台摆放的花木及装修材料移至室内，或稳固阳台摆放的物品以防被风刮倒堕落而发生意外而砸伤楼下行人；

4、一楼带私家花园的请将花园内容易被风吹落或不宜被雨淋的物品移至室内；

5、检查自家阳台/露台地漏管道是否畅通；

6、妥善安排或照顾家中老人和小孩，防止发生意外；

7、在小区内停车时请您仔细检查车窗等是否关好；

8、如遇雷电时请及时关闭家中电器的电源，防止雷击对家电造成损坏，同时，请准备照明工具，以防备临时突发断电所需；

如您有其他紧急需要帮助的情况请您及时联系物业服务中心。

XXXXX公司

XXXXX服务中心

年 月 日

**工作宣传示例三：**

**XXXXX物业服务企业**

**XX案场**

**2017年第一季度物业服务工作报告**

**汇报人**：XXXX

**2017年第一季度物业服务工作报告**

尊敬的XX业主：

为创建一个和谐、优美的小区，在日常各项服务工作中，我们秉承“真诚·善意·精致·完美”的核心价值观和“业主自治与专业物业服务相结合”的管理模式，现将XX物业服务中心本季度的物业服务工作报告呈现于您，以便您能够较全面地了解我们服务工作的开展，不足之处、敬请您提出宝贵意见。

谢谢！

**报告内容如下：**

**第一部分 客户服务**

1. **社区文化活动**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **活动主题和情况描述** | **活动效果（照片）** |
| 2017年1月 | 在春节来临之季，服务中心对小区进行节日布置，对小区所有楼道单元门上粘贴福字，让业主感受到节日气氛的同时送上属于我们物业人的祝福，进一步融洽与业主间的感情。 | 横幅 |
| 园区装扮彩灯 |
| 8E95F19C-48CA-4A73-9C67-0476146B989B |
| 32AB6A3A-49DF-4C0F-A4DB-695E4EF2D8A7 |
| 2017年2月 | 元宵节当天，物业服务中心开展了“送汤圆”活动，为业主及开发公司工作人员送上节日的问候，受到业主及开发商一致好评！ | D443A007-A5A2-438F-B009-365FF4EFEC4A |
| D3879A6F-7B89-4D22-8F6D-CD081F76BE14 |
|  |
| 2017年3月 | 3月8日妇女节当天，物业服务中心开展了“玫瑰之约”给小区女性“女神”派送了玫瑰花，受到了女业主及开发商的一致好评。 | 6F15285C-2E51-4612-98E6-B2824BD95B05 |
| 6440EAEE-4ECB-495B-834B-C2F658E353BD |
|  |
| 2017年3月 | 为进一步弘扬雷锋“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，倡导社会文明新风，深化学雷锋活动，提升物业服务品质，物业服务中心在3月5日开展“学雷锋，献爱心，服务业主”的活动，受到全体业主一致好评！ |  |
|  |
|  |
|  |

**二、其它服务举措（新增或改进服务措施）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **活动主题和情况描述** | **活动效果（照片）** |
| 2017年1月 | 为规避冰雪天出行，给业主带来的安全隐患，XX物业成立了防冻防雪应急小组并储备了防雪防冻物资。 | 防雪防冻 |
| 2017年2月 | 物业员工在冰雪天气，检查维修由于极端恶劣天气（严寒）导致冻坏的水表，主动巡检、积极联系自来水公司在最短时间内对小区损坏的水表进行更换。 | 冻坏的水表已更换 |
| 2017年03月 | 为美化环境，提升物业服务品质，物业服务中心保洁员及时对小区路面进行清扫，切实让业主感受到我们物业服务无微不至、无处不在。 |  |
| 打扫卫生 |
| 2017年03月 | 为提升物业服务品质，XX物业特开通问题性投诉建议专线，帮业主更好的处理问题。 | 园区公示栏 |

**第二部分 安全管理**

1. **治安管理**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **情 况 描 述** | **处 理 情 况** | **备注**  **（可附图片）** |
| 秩序维护队增加培训次数 | 为加强小区安全管理，物业服务中心每日组织秩序维护队员开展训练工作。 |  |
| 服务中心每日晨会 | 为了更好的服务业主，物业服务中心每日召开晨会，员工工作职责分工明确，有效的提高工作效率。 |  |

**二、停车场及车辆管理**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **情 况 描 述** | **处 理 情 况** | **备 注** |
| 机动车停放管理 | 业主车辆统一发放小区标识，机动车进入小区统一按小区车辆管理规定停放。 | 同行标识 |
| 对机动车辆进入小区一律停放在指定车位上，并车头一律向外停放。 |  |

**第三部分 环境管理**

**一、环境保洁**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **情 况 描 述** | **处 理 情 况** | **备 注（可附图片）** |
| 四害消杀（根据季节特征，调整消杀频次，加强小区景观水池放药等） | 1.通过景观水池放药，改善水质，定期安排清洗  2.定点放置鼠笼  3.提前通知业主灭虫 | / |

**二、环境消杀**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | **效 果 评 估** | **备 注** |
| 四害消杀（根据季节特征，调整消杀频次. | 定点放置鼠笼。 | / |

**三、绿化养护**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **绿化植物种类** | **情 况 描 述** | **处 理 情 况** |
| 绿化养护 | 春季来临，万物复苏，草坪生长速度较快，为了给业主更好的生活环境，服务中心建议开发商安排绿化公司对公共部位草坪割草。 | 因绿化暂未移交我司管理，服务中心已发联系单至开发商，联系专业人员对小区绿化进行维护。 |
| 乔木 | / |
| 灌木 | / |
| 消杀 | / |
| 防旱 | / |

**第四部分 设备维护**

**一、维护内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设备类别 | 异常情况描述 | 故障原因分析 | 解决办法 |
| 供配电系统 | 小区照明部分不亮 | 线路老化，配件缺失 | 已巡检汇总数量以工作联系单的方式报告甲方采购 |
| 给排水系统 | 大门岗前侧路面积水 | 规划当中未铺设排水管道 | 已发工作联系单的形式报告甲方协调整改处理 |
| 消防系统 | 无异常 | / | / |
| 电讯、网络及智能化系统 | 小区智能化系统瘫痪 | 开发商遗留问题 | 申报联系单已发出 |
| 公共设施 | 门岗大理石破损 | 因原开发商施工缺陷,小区大理石经常性损坏，服务中心工程及时整修损坏的大理石。 | 维修门岗大理石3 |

**二、大中修、年度检修情况说明**

**1月供配电系统检查保养**

1. 小区公共部位配电箱锁体进行维修更换
2. 小区配电箱线路进行加固除锈
3. 高压专变房定期巡检，核抄用电量

**2月消监控系统检查保养**

目前，小区关于消防系统的只有两个消防栓，关于消防栓的保养就是定期的加注黄油，表面除锈处理。

**3月排水系统的检查维修**

大门岗清理排水系统水沟垃圾

**第五部分 共用部位、共用设施修缮管理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 情况描述 | 处理情况 | 备注 |
| 照明设备 | 高杆灯，景观灯有不正常情况 | 已通过联系单告知甲方 | 处理中 |
| 4-101-19-102门口雨天易积水 | 暴雨天雨水无法外排 | 已购买潜水泵 | 现已正常 |

**第六部分 其它工作事项**

**一、本季度大事纪要**

我司于XX年XX月XX日进驻xxxxx项目、接管物业服务工作，为了进一步提升物业服务品质，了解业主持续关注的焦点问题，物业服务中心从自身出发，从小事做起，为业主服务，和业主谈心，发放业主意见征询表，及时了解业主的真实需求。

物业服务中心于XX年XX月开始对项目所有业主通过上门/电话/微信等方式进行意见征询，因项目居住的业主较少（截止目前入住XX户），大部分都在外地或国外，意见征询工作推进非常困难且进度较慢，截止到XX年XX月XX日，业主意见征询工作顺利完成。通过对一期业主的意见征询，了解到项目一期业主对原开发商及原物业服务企业所造成的遗留问题**（例如：产证未办理，购房时承诺赠送的花架未安装，天燃气至今未开通，电费无法开具发票等问题）**，至今未得到妥善解决，抱有较大的抵触情绪。服务中心已将相关资料上报开发商，做好后期跟进工作，并将开发商处理方案及时反馈给业主。

**一期总户数：XX户。（1）**已收回：XX户；**（2）**未领房：XX户；**（3）**协议退房：XX户；**（4）**问题客户：XX户**（5）**无意见：XX户**（6）**保留意见：XX户**（7）**无法联系（停机/关机）：XX户。

**已收回XX户业主意见征询问题汇总。（1）**共性问题：（花架，天然气，门禁未安装；房屋质量问题未维修；无法提供电费发票）XX户；**（2）**天然气未开通要求电费补助：XX户；**（3）**产证未办理：XX户；**（4）**前物业代租租金未结清XX户。

**二、共性投诉处理**

**/**

**三、 管理疑难**

**/**

**第七部分 本季度亮点工作开展情况**

**1.**物业员工在日常工作巡查中发现，小区大门出口以及主干道拐弯处存在视觉盲区，小区业主驾驶机动车出入大门口以及小区拐弯处变道行驶时存在安全隐患，为避免小区业主安全出行的风险，特向开发商申请采购广角镜进行安装，消除安全隐患、给小区车辆管理工作带来便捷。



**广角镜安装前 广角镜安装中 广角镜安装后**

1. 物业员工在日常工作巡查中发现，小区大门岗前侧以及小区主干道路面有多处大理石破损凹陷，也有大部分路牙台阶下陷的现象出现，为了能为居住小区的业主提供出行安全，特向开发商申请采购大理石进行安装。



**大理石维修前 大理石维修中 大理石维修后**

3.春季来临，万物复苏，草坪生长速度较快，为了给小区业主营造更好的生活环境，服务中心组织员工在小区内除草。



**除草前 除草中 除草后**

XX物业服务企业

XXXXXX服务中心

XX年XX月XX

**第七部分 小区活动**

## 一、小区文化活动作业指导书

**一、目的**

规范小区文化活动管理，为业主创造更好的生活环境。

**二、适用范围**

适用于各管理处组织的各项小区文化活动的管理。

**三、职责**

1、各管理处小区文化服务员负责小区文化活动的组织和实施工作，综合事务部主管/管理处第一负责人为小区文化活动的主要负责人。

2、各相关部门有配合小区文化活动开展的责任。

3、行政人事部社区文化员负责审核各管理处年度方案和月度方案，并监督实施。

**四、工作程序**

1、各管理处根据业主和住户的需求，以及公司的发展战略，于每年 月 日前编制下年度小区文化策划方案，报公司行政人事部审核，主管副总批准。

2、每月 日前管理处均要编制下月的《小区文化活动月度策划方案》，方案包括目的、时间、地点、人员安排、宣传方案、费用等详细内容报公司行政人事部审核，主管副总批准后，由管理处实施。

3、公司行政人事部负责对各管理处小区文化活动月度方案和年度方案进行修订整理， 策划并组织实施每月重点活动，于每月 日前报公司主管副总审批。每月活动由公司行政人事部进行监督实施，并对各管理处每月的各项活动进行评估，出具每月整体评估报告。

4、每次小区活动开始的前一周，根据活动规模确定宣传的方式及力度，做好宣传工作。

5、活动开始前应做好活动前的各项准备工作，并做好相应分工，如需其他部门配合应以书面形式在活动开始前三天通知到相关部门，确保活动顺利进行。

6、采取各种记录手段对于活动予以记录，例如摄影、录像、录音、文字记录等。

7、活动结束后，应清理场地、检查道具、设备是否完好。

8、每次活动结束后，应认真填写《小区文化活动评估报告》，对社区文化活动进行详细总结，建立社区文化活动档案，照片档案应附活动简介、图片说明。

9、每次活动结束后第二天应向公司行政人事部提交活动报道及图片，由公司文案筛选后的报道和图片必须在活动结束后的第二天在公司网站宣传和内部OA宣传。

**五、**在小区公共活动场所设立宣传文化栏，由小社区文化服务员负责，主办小区文化报道。宣传内容要丰富、健康、新颖，创造良好的小区文化氛围。

1. **小区活动列表（样表）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **季度** | **活动内容** | **开展时间** | **开展项目** | **备注** |
| 1 | 第  一  季  度  （3-5） | 三八妇女节活动 | 3月8日 | 本项目 |  |
| 2 | 母亲节活动 | 5月8日 | 本项目 |  |
| 3 | 邻里节活动 | 5月15日 | 本项目 |  |
| 4 | 第  二  季  度  （6-8） | “六一”游园活动 | 6月1日 | 本项目 |  |
| 5 | 庆“端午”活动 | 6月9日 | 本项目 |  |
| 6 | 开学送满分活动 | 8月31日 | 本项目 |  |
| 7 | 第  三  季  度  （9-11） | 教师节活动 | 9月10日 | 本项目 |  |
| 8 | 迎“中秋”，庆“国庆”活动 | 9月15日 | 本项目 |  |
| 9 | 九九重阳节活动 | 10月9日 | 本项目 |  |
| 10 | 第  四  季  度  （12-2） | 圣诞节活动 | 12月24日 | 本项目 |  |
| 11 | 年度总结、计划 | 12月前 | 本项目 |  |
| 12 | 迎元旦活动 | 1月1日 | 本项目 |  |
| 13 | 迎新春活动 | 1月28日 | 本项目 |  |
| 14 | 迎元宵活动 | 2月11日 | 本项目 |  |

**注：根据不同年份的不同浮动时间举办（农历与公历的时间对应浮动）**

**第八部分 业主互动**

1. 指导思想

根据企业精神，工作将继续围绕发展规划，形成以“xxxx项目生活服务体系”为核心竞争力。全面深入践行XX小区生活服务体系，致力于成为服务硬件的咨询者、服务（产品）的践行者、品质生活的创造者，真正实现物业服务对居民的全覆盖。加快小区生活服务体系与基础物业接轨，深入了解业主需求，创新理念、创新思路、强化执行，全面深入开展健康服务、文化教育服务、居家生活服务，以业主的知晓率、参与率、满意率、覆盖率来验证服务的有效性，增强业主互动。

1、目标任务

小区生活服务知晓率要达到 %以上；

小区生活服务参与率要达到 %以上；

小区生活服务满意率要达到 %以上；

业主信息档案完整建档率要达到95%以上；

2、 年精神文明建设计划

服务中心为加强与业主互动，根据项目的硬件配置和业主的服务需求，特制定 XX年XX小区业主互动计划，实事如下：

**小区服务部XX年业主互动计划实事列表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 季度 | 活动内容 | 开展时间 | 开展项目 | 备注 |
| 1 | 第  一  季  度 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 | 第  二  季  度 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 | 第  三  季  度 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 | 第  四  季  度 |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |

二、服务实施

1、管理机制

（1）服务中心层面

A、服务中心生活服务部主任牵头，动员全员参与生活服务工作；

B、服务中心生活服务部定期组织服务中心层面专题及重大文案和工作计划的培训；

C、制定服务中心工作协调周例会、月例会制度，保障服务中心各部门和员工持续有效的沟通。

（2）外协资源对接

A、结合第三方（业主）信息反馈，通过电话、工作协调会议等形式与外协单位进行持续沟通，并针对重大事件（如业主投诉、服务价格变更、服务流程修订等）以《工作联系单》形式保持长效沟通；

B、结合实际情况，针对服务（产品）类别制定品质提升专题会议制度，就服务（品质）等内容进行沟通；

C、要求外协单位对物业服务中心专员，进行必备的业务知识培训。

2、活动开展

（1）方案落实

结合活动主题、预期目的及效果，策划整体活动方案，方案中明确活动开展形式、流程、组织分工等详细内容，作为活动举办的具体工作的风向标。

（2）宣传预热

待方案定稿及各项工作流程细化后，由服务中心层面牵头，动员相关部门员工采取以楼道DM单、橱窗栏告示、醒目处挂条幅、主题背景墙、X展架、短信平台、业主QQ群、业主论坛等常用宣传媒介，对活动进行前期的宣传和预热。

（3）前期准备

根据活动策划方案中的工作明细内容，组织活动工作小组，合理分配实际工作，确保活动前期物品、物料的到位：

A、依据采购计划，对活动所需材料按时间节点落实物料采购；

B、依据现场布置方案，对活动现场主题气氛、物品的摆放落实到位；

C、依据活动组织流程，准备齐全活动相关记录表单。

（4）活动组织

针对活动性质，采取针对性措施和参与活动的业主进行沟通，组织好业主准时前来参加活动。为保障业主的参与率，必要时在活动前一天与业主再次进行电话确认。

（5）现场控制

A、安排好活动现场协调人员，活动开展时依据活动预期目的专职对现场物品、工作人员进行控制协调；

B、指定专人对活动场所的卫生进行清理，保障现场良好卫生状况；

C、指定专人对活动现场秩序进行有效的维护，保证现场良好秩序；

D、指定专人对前来参加活动的业主进行茶水等后勤服务及满意率征询工作，让业主感受活动现场温馨舒适的氛围。

E、指定专人对现场进行拍照（摄像）等活动记录工作，并对参与业主进行清点作为总结时的数据统计依据。

（6）收尾工作

A、指定专人对活动现场进行废品回收，将非易耗品等可多次使用物品入库，纳入物品台账；

B、指定专人落实活动开展场所的卫生清洁工作，将所有活动后产生的废弃物进行统一清理；

C、组织人员整理现场摆设物品；

D、整理活动记录资料，并移交至专员进行归档管理。

（7）活动总结

A、当活动全部结束后，统计活动参加人数，进行活动开展情况的满意度的调查。

B、召开工作人员总结会议，对活动中存在的不足或者出现的各种情况进行讨论，有针对性的提出解决方案，以便在以后的活动开展中予以改正，并形成专项会议纪要。

C、部门将此次活动的数据统计、活动方案、影像资料、会议纪要、满意度调查表等相关资料存档。

**第九部分 满意度调查**

**一、致业主函**

**致业主函**

尊敬的业主：

您好！

为了不断提高物业服务质量，为您创造温馨美好的居家环境，我司将对 小区物业服务进行满意度调查。

物业服务中心将对小区所有业主进行意见征询，届时请您将您对小区物业服务的评价填写在调查问卷中。

本次物业服务满意率调查拟定于 月 日至 月 日的 时 分至 时 分进行，本次调查活动若给您带来不便！敬请谅解！谢谢！

感谢您对物业服务工作的支持与合作！

祝您

**身体健康、阖家幸福、吉祥如意！**

XXXXXXXXXX公司

\*\*\*\*物业服务中心

年 月 日

**二、表单**

**XXXXXXXXXXX公司**

**业主意见征询表**

Owners/Residents Survey Questionnaire

**GT-QR-8.2.1-01 №：**

楼号及单元号: 房号： 联系方式：

请于适当方格内填上“√”号，有意见或建议请填在意见/建议栏内。

Please put a “√”in the appropriate boxes.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 很满意  very satisfactory | 满意  satisfactory | 较满意  acceptable | 不满意  unsatisfactory |

1.综合评价 □ □ □ □

Overall speaking, your

comment on our

management service

2.客服接待 □ □ □ □

The management

office reception service

3.保安服务 □ □ □ □

The security service

4.维修服务 □ □ □ □

The repair and

maintenance service

5.绿化服务 □ □ □ □

The forestations service

6.保洁服务 □ □ □ □

The cleaning service

1、你对小区（大厦）物业服务还有哪些意见和建议？Do you have any comment and suggestion in our real property service? It will improve our service quality and work efficiency.

。

物业服务中心工作人员(staff sign)：

业主本人签名(owners/residents sign)：

年 月 日

**XXXXXXXXXX公司**

**业主意见反馈表**

**GT-QR-8.2.1-02**  **№：**

楼号及单元号: 房号： 联系方式：

|  |
| --- |
| 尊敬的 业主：  您的意见和建议已获悉。就您提出的  的意见（建议），我物业服务中心经过认真分析调查，拟定以下处理方案： |
| 您对我物业服务中心的处理方案是否满意？ |

年 月 日

**XXXXXXXX公司**

**业主意见征询表发放回收记录**

**GT-QR-8.2.1-03**  **№：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业 主 基 本 情 况 | | | | 意 见 征 询 情 况 | | |
| 住 址 | 业主姓名 | 联系方法 | 入住情况 | 征 询 表  是否发放 | 征 询 表  是否回收 | 未能回收的原因 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |  |  |  |  |

注：1、“入住情况”填为“已入住”、“未入住”；

2、递交本表时请同时上交电子文本。

**XXXXXXXXX公司**

**业主意见征询结果汇总表**

**GT-QR-8.2.1-06**  **№：** （ ）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评 价  项 目 | 很满意 | | 满 意 | | 较满意 | | 不满意 | |
| 份 数 | 比 例（%） | 份 数 | 比 例（%） | 份 数 | 比 例（%） | 份 数 | 比 例（%） |
| 综合评价 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 客服接待 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 保安服务 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 维修服务 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 绿化服务 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 保洁服务 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计份数 |  | | 统计日期 | | 年 月 日 | | | |

制表人： 审核人：

**第十部分 承接查验**

1. **新建物业项目承接查验协议（推荐文本）**

**新建物业项目承接查验协议**

本协议双方当事人：

甲方（房地产开发建设单位）：

法定代表人：

地址：

联系电话：

乙方（物业服务企业）：

法定代表人：

地址：

联系电话：

根据我国有关法律、法规，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方聘用乙方为 （以下简称“物业”或“本物业”或“物业管理区域”）提供物业服务，双方就 项目的物业承担查验事宜达成如下协议，以兹双方共同遵守。

**第一章 物业共用部位、共用设施设备基本情况**

**第一条 物业共用部位、共用设施设备基本情况**

物业名称：

物业类型：多层公寓、小高层公寓、高层公寓、排屋、别墅、商业用房、办公用房、车位（库）、库房、储藏室、地下层。（注：根据物业的实际情况填写）

占地面积： 平方米。

总建筑面积：约 平方米。

物业交付时间： 年 月 日前。

**第二条** 物业承接查验是指：承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。（《物业承接查验办法》第2条规定）

**第二章 物业承接查验的主要内容**

**第三条** 承接查验内容

一、相关资料

1.竣工验收资料。包括物业管理区域建设工程规划总平面图、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、《房屋建筑工程和市政基础设施施工工程竣工验收备案表》等资料。

2.技术资料。包括共用设施设备清单，消防设施合格证，电梯准用证，机电设备出厂合格证和保修卡、保修协议，设备设施的安装、使用和维护保养等资料。

3.供水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件。

4.物业质量保修文件和物业使用说明文件。

5.物业管理所必需的其它资料。如临时管理规约、业主及房屋面积清册、已购房屋业主资料等。

二、共用部位及共用设施设备

1.共用部位。一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等。

2.共用设备。一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、发电机、变配电设备、给排水管线及空调设备等。

3.共用设施。一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾收集转运设施以及物业管理用房等。

三、承接查验所必需的其他资料。

（根据实际移交资料进行分类，整理移交清单，在协议或以附件形式在协议中注明）

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_；

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_；

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_；

……

其中：

于现场查验 日前向乙方移交；

于物业交付使用后 日内向乙方移交。

现场查验：查验范围为物业服务用房、设备设施用房、物业共用部位、共用设施设备等业主共有财产。

共用部位：包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层、设备间、 等。

共用设施：包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施、物业服务用房、 等。

共用设备：包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、（安防设备）消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖、空调设备、 等。

**第四条** 根据实际查验的项目共用部位、共用设施设备的类别、查验时间、查验方法、查验人、查验问题、查验结果等整理详细清单，在协议或以附件形式在协议中注明

……

**第五条** 甲乙双方未进行查验的项目共用部位、共用设施设备及未进行查验的主要问题包括但不限于：

（项目根据实际未查验的共用部位、共用设施设备及未进行查验的主要问题等整理详细清单，在协议或以附件形式在协议中注明）

……

**第六条** 甲乙双方约定，甲方于 年 月 日前完成上述第四条所及已进行查验完成共用部位、共用设施设备的查验发现问题的整改完结，并于 年 月 日前再次与乙方进行复验工作。

**第七条** 甲乙双方约定，甲方于 年 月 日前完成上述第五条所及未进行查验的共用部位、共用设施设备的查验工作，并将查验发现的问题于 年 月 日前完成整改完结，并于 年 月 日前再次与乙方进行复验工作。

**第八条** 甲乙双方约定，在甲方完成所有的上述项目相关图纸资料的移交工作，项目共用部位、共用设施设备的查验及查验发现问题的整改工作，完成项目共用部位、共用设施设备的复验工作后，甲乙双方于 年 月 日办理物业的承接查验工作。

1. **承接查验及交接时间**

**第九条** 建设单位应当在物业交付使用15日前，与选聘的前期物业服务企业完成承接查验工作。

现场查验时间： 年 月 日至 年 月 日

**第十条** 物业交接工作

物业交接工作应当形成书面记录。交接记录应当包括移交资料明细、物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容，由甲乙双方共同签章确认。

甲方将物业服务用房、共用部位、共用设施设备交接给乙方，按 方式：

1、现场查验后即交接给乙方，不合格项目甲方另行整改；

2、现场查验合格双方办理交接手续后交付乙方。

**第四章 承接查验标准**

**第十一条** 承接查验标准：经规划部门批准的规划设计方案和经设计部门批准的建设图纸资料，及国家强制性法规和规范文件和《购房合同》、《临时管理规约》、《前期物业服务合同》。

1. **承接查验程序**

**第十二条** 书面通知承接查验→确定物业承接查验方案→移交有关图纸资料→查验共用部位、共用设施设备→解决查验发现的问题→确认现场查验结果→签订物业承接查验协议→办理物业交接手续。

(一)书面通知查验

新建物业具备承接查验条件后，建设单位应以书面形式通知物业服务企业进行物业承接查验，同时报告住建局物业管理科。

(二)确定物业承接查验方案

1.确定承接查验方案。物业服务企业接到通知后5日内，会同建设单位确定承接查验方案。承接查验方案应包括以下内容：

  （1）承接物业类型、特点以及参加承接查验的相关人员名单。

  （2）查验工作流程和各种查验记录表格。物业承接查验相关工作表格的基本格式和内容可参照《昆山市物业承接查验表（推荐文本）》(附件2)，并根据项目的实际情况编写。

（3）检验设备和工具清单。

（4）承接查验的日期、进度安排。

2.成立承接查验小组。承接查验小组由房地产开发建设单位代表、物业服务企业代表组成，成员为5-11人单数，其中物业服务企业选派的成员不少于承接查验小组成员总数的1/2。承接查验小组成员可从前期物业管理招投标评标暨物业承接查验专家库中随机选派。同时，建设单位应召集施工建设、监理单位代表参加。

  (三)移交有关图纸、资料

现场查验20日前，建设单位应当向物业服务企业移交物业服务项目承接查验内容约定的经相关部门确认的图纸、资料。相关图纸、资料(纸质、电子文档)必须至少各壹式叁份（套），建设单位壹份（套），前期物业服务企业壹份（套），业主委员会壹份（套）。业主委员会未成立的，由前期物业服务企业代管，详见《共用物业和资料移交表》(附件1)。

  (四)现场查验共用部位、共用设施设备

综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，参照《昆山市物业承接查验推荐文本》(附件2)逐项对物业共用部位、共用设施设备进行查验，重点查验配置标准、外观质量和使用功能。现场查验应当形成书面、影像记录，查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验办法、存在问题、整改情况以及查验结论等内容。

(五)解决查验发现的问题

现场查验发现物业共用部位、共用设施设备的数量和功能不符合约定或者规定的情形，建设单位和物业服务企业应当以书面形式约定处理办法。建设单位应当及时解决查验发现的问题，并与物业服务企业商定时间进行复验。

(六)签订物业承接查验协议

建设单位和物业服务企业应当及时签订新建物业项目承接查验协议(推荐文本)》，物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

(七)办理物业交接手续

建设单位应当在物业承接查验协议签订后10日内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业管理用房以及其他物业共用部位、共用设施设备，并填写《共用物业和资料移交表（推荐文本）》(附件1)。交接工作应当形成书面记录，包括移交资料明细、物业共用部位和共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容，交接双方共同签字确认。

**第五章 不合格项目解决方法**

**第十三条** 现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容，查验记录应当由甲乙双方参加查验的人员签字确认，报物业行政主管部门作为备案材料之一。

承接查验不合格项目，按以下方式解决：

（1）存在人身安全隐患的，甲方于查验后7日内整改完毕；

（2）物业共用部位、共用设施设备功能不能正常使用的，甲方于查验后15日内整改完毕；

（3）物业共用部位、共用设施设备质量及数量不符的，甲方应出示具有相关资质等级的设计单位或主管部门出具的变更说明；无法出示变更说明的，甲方应于查验后30日内整改完毕。

承接查验不合格项目整改完毕后，甲方应重新组织承接查验。

**第六章 双方权利义务**

**第十四条** 甲方的权利义务

1、甲方与物业买受人签订的购房合同，应当约定所交付物业的共用部位、共用设施设备的配置和建设标准。

2、甲方制定的临时管理规约，应当对全体业主同意授权乙方代为查验物业共用部位、共用设施设备的事项作出约定。

3、甲方应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

4、甲方应当在物业交付使用15日前，与乙方完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。

5、现场查验20日前，甲方应当向乙方移交竣工验收资料、设备清单及技术资料、市政配套设施准许使用文件、物业质量保修文件和物业使用说明文件等。

6、甲方应当委派专业人员参与现场查验，与乙方共同确认现场查验的结果。对查验不合格项目，甲方应当及时解决并组织乙方复验。

7、甲方应当与乙方约定办理物业交接手续方式，向乙方移交物业服务用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。

甲方不得以物业交付期限届满为由，要求乙方承接不符合交用条件或者未经查验的物业。

**第十五条** 乙方的权利义务

1、乙方应当对甲方移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。

2、乙方应当对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收。

3、乙方应当综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法现场查验，重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

4、乙方应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知甲方。

5、乙方应当配合甲方及时解决查验不合格项目，并参加复验。

6、乙方应当配合甲方以所约定的方式办理物业交接手续，交接物业服务用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。

7、乙方应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。物业承接查验档案属于全体业主所有。前期物业服务合同终止，业主大会选聘新的物业服务企业的，乙方应当在前期物业服务合同终止之日起10日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。

8、乙方擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

**第十六条** 甲乙双方的权利义务

1、 方应于承接查验合格物业交接后30日内，向物业行政主管部门报送符合验收要求的相关材料，办理备案手续。

2、甲乙双方应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

3、物业承接查验费用由 承担，共计 元，支付方式如下：

**第七章 违约责任**

**第十七条 违约责任**

一、物业承接查验协议生效后，任一方不履行协议约定的交接义务，导致前期物业服务合同无法履行的，应当承担违约责任。

二、物业交接后，甲方未能及时解决物业共用部位、共用设施设备存在的问题，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

三、物业交接后，发现隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，甲方应当负责修复；给业主造成经济损失的，甲方应当依法承担赔偿责任。

四、自物业交接之日起，乙方应当全面履行前期物业服务合同约定的、法律法规规定以及行业规范确定的维修、养护和管理义务，承担因管理服务不当致使物业共用部位、共用设施设备毁损或者灭失的责任。

**第八章 保修条款**

甲方应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业共用部位、共用设施设备的保修责任。

甲方委托乙方提供物业共用部位、共用设施设备的保修服务，服务内容和费用由双方另行约定。

本协议作为前期物业服务合同的补充协议，与前期物业服务合同具有同等法律效力。

本协议执行中发生的争议，双方协商解决；协商不成，可以申请房地产行政主管部门调解，或委托行业协会调解。

本协议一式三份，甲乙双方各执一份，报物业行政主管部门备案一份。

甲方（盖章） 乙方（盖章）

法定代表人 法定代表人

年 月 日 年 月 日

附件1

共用物业和资料移交表

（推荐文本）

项目名称：

房地产开发建设单位： （公章）

移交代表（签名）：

物业服务企业： （公章）

接收代表（签名）：

移交日期： 年 月 日

昆山市住房和城乡建设局 制

**一、物业资料移交汇总表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物业承接查验移交资料目录** | | | |
| **序号** | **名 称** | **数量** | **备注** |
| **一** | **项目建设资料** | | |
| 1 | 房地产开发企业证照 |  |  |
| 2 | 房地产开发项目批准文件 |  |  |
| 3 | 建设用地规划许可证 |  |  |
| 4 | 建设工程施工许可证 |  |  |
| 5 | 建设工程规划许可证 |  |  |
| 6 | 规划总平面图、建筑红线图 |  |  |
| 7 | 建筑设计防火审核意见书（消防审核意见书） |  |  |
| 8 | 各分项工程设计方案 |  |  |
| 9 | 建设工程竣工验收备案表 |  |  |
| 10 | 消防工程验收合格证（审核意见书） |  |  |
| 11 | 供电合同、燃气验收合格证 |  |  |
| 12 | 同意供电、供水、供气协议书（通知） |  |  |
| 13 | 申请门牌审批表 |  |  |
| 14 | 白蚁防治合同书 |  |  |
| 15 | 《房屋质量保证书》、《房屋使用说明书》 |  |  |
| 16 | 《建筑工程质量保修协议书》以及保险责任单位通联 |  |  |
| 17 | 公共设施、设备清单 |  |  |
| 18 | 有线电视许可证（合同）、光纤、电话、网络验收合格证（合同） |  |  |
| 19 | 其它相关资料 |  |  |
| **二** | **物业产权资料** | | |
| 1 | 房屋所有权证、土地使用权证 |  |  |
| 2 | 业主资料（业主姓名、产权、房号、建筑面积、联系方式、户型图等） |  |  |
| 3 | 房屋设备及其固定附着物清册 |  |  |
| 4 | 拆迁安置资料 |  |  |
| 5 | 其它相关资料 |  |  |
| **三** | **建筑工程技术资料** | | |
| 1 | 地质勘察报告 |  |  |
| 2 | 工程招、投、定标书 |  |  |
| 3 | 工程施工合同及开、竣工报告 |  |  |
| 4 | 施工图（总平、结构、建筑、给排水、电气、燃气、通讯、消防、防雷、强弱电、智能化系统及设备安装等） |  |  |
| 5 | 图纸会审记录 |  |  |
| 6 | 工程设计变更通知(包括质量事故处理记录) |  |  |
| 7 | 隐蔽工程验收签证 |  |  |
| 8 | 沉降观察记录 |  |  |
| 9 | 竣工验收移交使用证明书 |  |  |
| 10 | 主要建筑材料质量保证书（钢材、水泥等） |  |  |
| 11 | 新材料、构配件的鉴定合格证书 |  |  |
| 12 | 砂浆、混凝土试块试压报告 |  |  |
| 13 | 竣工图（建筑、结构、给排水、电、气、通讯、防雷、消防、强弱电、智能化系统、设备安装、总坪道路、雨污排放等附属工程及隐蔽管线等） |  |  |
| 14 | 其它项目竣工图（绿化、景观、二次装修等） |  |  |
| 15 | 水电、空调、卫生洁具、电梯等设备检验合格证书 |  |  |
| 16 | 供水试压报告 |  |  |
| 17 | 机电设备订购合同、单台设备的说明书、试验记录及系统调试记录 |  |  |
| 18 | 弱电、安防、智能化系统集成及布线图 |  |  |
| 19 | 停车场设施系统图 |  |  |
| 20 | 设备试压、试运行合格报告 |  |  |
| 21 | 防雷电阻接地实测记录、引下线焊接记录 |  |  |
| **四** | **设备资料——供电系统** | | |
| 1 | 供电系统设备购买、安装合同及维保合同 |  |  |
| 2 | 供电系统设备制造、安装单位、维护单位资料 |  |  |
| 3 | 供电系统设备产权所有者及用户的名称和地址 |  |  |
| 4 | 高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备参数（型号、数量、重量、额定电压、电流、频率等） |  |  |
| 5 | 高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备随机资料（安装使用说明书、技术图纸、机房布置图、产品合格证、安装配件清单等） |  |  |
| 6 | 高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备主要配件资料（生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等） |  |  |
| 7 | 高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备试运行检验记录、运行许可证 |  |  |
| 8 | 配电箱、电缆、插接母线、电表等资料（生产单位、技术参数、说明书、检测报告、产品合格证、强检资料等） |  |  |
| 9 | 灯具等末端用电器具资料（生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等） |  |  |
| 10 | 配套装置、仪表、电度表资料（检验记录、测试报告、原始数据记录、强检资料等） |  |  |
| 11 | 绝缘电阻测试、试验记录、试运转记录 |  |  |
| 12 | 发电机随机相关技术资料 |  |  |
| **五** | **设备资料——给排水系统** | | |
| 1 | 给排水系统设备购买、安装合同及维保合同 |  |  |
| 2 | 给排水系统设备制造、安装单位、维护单位资料 |  |  |
| 3 | 给排水系统设备产权所有者名称和地址 |  |  |
| 4 | 水泵等配套设备参数（型号、额定功率、扬程、编号等） |  |  |
| 5 | 设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、机房布置图、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等） |  |  |
| 6 | 设备运行检验记录、管道水压及闭水试验记录、给水管道的冲洗及消毒记录 |  |  |
| 7 | 主要材料和制品的合格证或试验记录 |  |  |
| 8 | 配套装置、仪表、水表资料（检验记录、测试报告、原始数据记录、强检资料等） |  |  |
| 9 | 水、暖、卫生器具检验合格证书 |  |  |
| 10 | 其它相关资料 |  |  |
| **六** | **设备资料——消防系统** | | |
| 1 | 消防设备购买、安装合同及维保合同 |  |  |
| 2 | 消防设备制造、安装单位、维护单位资料 |  |  |
| 3 | 消防设备产权所有者及用户的名称和地址 |  |  |
| 4 | 应急（消防）广播、消防栓等设备参数 |  |  |
| 5 | 随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、机房布置图、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等） |  |  |
| 6 | 设备、仪表调试运行检验记录、管道冲洗、水压及闭水试验检验记录 |  |  |
| 7 | 消防系统主要材料和制品的合格证或试验记录 |  |  |
| 8 | 消防验收合格证书 |  |  |
| 9 | 其它相关资料 |  |  |
| **七** | **设备资料——弱电系统** | | |
| 1 | 弱电系统设备购买、安装合同及维保合同 |  |  |
| 2 | 弱电系统设备制造、安装单位、维护单位资料 |  |  |
| 3 | 弱电系统设备参数（系统、型号、规格、数量） |  |  |
| 4 | 弱电系统随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等） |  |  |
| 5 | 弱电系统设备调试运行检验记录、安装检验合格证书、智能化等设备国家许可使用证明 |  |  |
| 6 | 设备试压、试运行合格报告 |  |  |
| 7 | 防雷电阻接地实测记录、引下线焊接记录 |  |  |
| 8 | 其它相关资料 |  |  |
| **八** | **设备资料----电梯系统** |  |  |
| 1 | 电梯产品合格证 |  |  |
| 2 | 电梯使用说明书 |  |  |
| 3 | 电梯订做、施工、安装合同 |  |  |
| 4 | 电梯实验报告 |  |  |
| 5 | 井道主要部件安装图 |  |  |
| 6 | 开箱清单 |  |  |
| 7 | 井道布置图 |  |  |
| 8 | 质检部门核发的《特种设备注册登记证明》 |  |  |
| 9 | 有效期内的《电梯维保合同》 |  |  |
| 10 | 有效期内的《年检合格证》和《限速器校验合格证明》。 |  |  |

**二、共用设施移交汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施名称** | **型号规格** | **数量** | **安装位置** | **功能情况** | **备 注** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**三、共用设备移交汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施名称** | **型号规格** | **数量** | **安装位置** | **功能情况** | **备 注** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**四、物业管理用房移交汇总表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **座落位置** | **建筑面积** | **移 交 状 态** | **备 注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**五、水、电等计量表移交汇总表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **计量表编号** | **坐落位置** | **读数** | **记录日期** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**六、其他相关资料移交汇总表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **资料名称** | **数 量** | **交 接 状 态** | **备 注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**七、未移交资料汇总表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **资料名称** | **数 量** | **约定移交时间** | **备 注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**八、未移交共用设施汇总表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施名称** | **数量** | **安装位置** | **约定移交**  **时间** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**九、未移交共用设备汇总表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施名称** | **型号规格** | **数量** | **约定移交时间** | **备 注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**十、未移交物业管理用房汇总表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **座落位置** | **建筑面积** | **约定移交时间** | **备 注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**注：**1.除项目建设的报建审批材料以加盖公章的复印件办理承接查验外，其余以原件办理承接查验。

2.移交资料时请在“数量”栏内填写所移交资料的份数，如无此项资料在“数量”栏内填写“无”。

3.已移交供电、供水、供气、通信和有线电视等专业部门管理的，不列入承接查验资料移交范围。

4.相关图纸、资料，既要移交纸质资料，也要移交电子文档。尽量移交原始纸质资料、电子文档，如原始电子文档收集不齐全，可将纸质文件、图纸等资料扫描成电子文档或拍照成JPG格式图片,使用移动硬盘等电子介质存储。电子文档必须与纸质资料一致。

附件2

**昆山市物业承接查验表（推荐文本）**

**共用部位承接查验表（表1）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 1 | 工程标牌 | 1.工程标牌应镶刻在建筑的显著部位；  2..工程标牌采用石材、不锈钢或黄铜等耐久性材料制作；  3.尺寸（750-900）×（500-600）㎜，字体应采用黑体、宋体、楷体或隶体。  4.内容为：工程名称、开竣工日期、建设、勘察、设计、监理、施工等单位全称。 | |  | |  |
| 2 | 建筑地面 | 1.地面平整；  2.无裂痕、脱皮、麻面和起砂。 | |  | |  |
| 3 | 外墙面 | 1.外墙无渗水；  2.表面清洁，无裂痕；  3.干挂墙面安装牢固，干挂锚固件做防锈防腐处理。  4. 玻璃幕墙安装牢固、密实、平整，无缺损、无破裂现象。 | |  | |  |
| 4 | 内墙面 | 1.抹灰面平整，面层涂料均匀，无漏刷；  2.面层无脱落，无裂缝，无污渍；  3.块料面层黏贴牢固，无缺棱掉角；  4.面层无裂纹、损伤，色泽一致。 | |  | |  |
| 5 | 天台 | 1.天沟、落水口畅通完好；  2.隔热层、防水层完好。 | |  | |  |
| 6 | 楼梯、扶手 | 1.钢木楼梯安装牢固；  2.油漆完好，色泽均匀，表面平滑；  3.混凝土楼梯无裂痕，无表皮剥落。 | |  | |  |
| 7 | 屋面 | 1.排水畅通、无积水、不渗漏；  2.檐沟、落水管安装牢固，无垃圾杂物。 | |  | |  |
| 8 | 饰面砖 | 1.表面平整，无空鼓、裂缝、起泡和缺角；  2.对缝平直，表面干净，无脱落现象。 | |  | |  |
| 9 | 台阶、踏步 | 1.砌筑平实；  2.牢固，无裂痕。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**共用设施承接查验表（表2）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 1 | 绿化 | 1.花卉、草坪无杂草、无枯黄枝叶，不缺株少苗，无死株；  2.绿地整洁，表面平整；  3.绿化水管布局合理，水龙头最大间距不得超过30m,阀门开关灵活，安装固定。 | |  | |  |
| 2 | 路灯、  装饰灯 | 1.安装牢靠，完好无损，工作正常；  2.灯柱安装牢靠，油漆完好；  3.路灯、草坪灯、装饰灯、节日灯等每一类灯要有独立地控制开关（线路）。 | |  | |  |
| 3 | 道路 | 1.路面平整，无起砂、断裂；  2.路牙石砌整齐，灰缝饱满，无缺角损伤；  3.块料面层拼砌整齐，平整牢固，无明显裂痕、缺棱掉角；  4.交通标识线、路牌清楚完好。 | |  | |  |
| 4 | 停车场 | 1.地面平整；  2.照明充足，布局合理，车位线、车辆行驶方向线等标识清楚；  3.安全设施良好（包括摄像头、反光镜等），排水设施良好。 | |  | |  |
| 5 | 自行车、  摩托车棚 | 1.安装牢靠；  2.照明充足，布局合理，标识清楚；  3.安全防护和排水设施良好；  4.有独立计费充电装置。 | |  | |  |
| 6 | 明沟、暗沟 | 1.排水通畅，不积水，无断裂；  2.沟盖板安装牢固、平稳。 | |  | |  |
| 7 | 沙井、检查井、化粪池 | 1.排水通畅；  2.池壁无裂痕，池内无杂物；  3.排水管口径和走水坡度符合设计要求。 | |  | |  |
| 8 | 护坡、  档土墙 | 1.泄水通畅；  2.砌筑牢固。 | |  | |  |
| 9 | 水池、水箱 | 1.卫生清洁，无渗漏；  2.有水位标识装置。 | |  | |  |
| 10 | 标识牌、  警示牌 | 1.设置规范、安装牢固，安全；  2.外观统一美观、平整光洁。 | |  | |  |
| 11 | 环卫设施 | 1. 配置可回收、不可回收垃圾桶（箱）；  2. 按规定设置垃圾回收中转站（房）。 | |  | |  |
| 12 | 信报箱 | 1.安装牢固，完好无损；  2.标识清楚，表面平整光洁；  3.数量与小区总户数、单元户数相符。 | |  | |  |
| 13 | 楼宇栋号牌、单元牌、户号门牌 | 1.设置规范、统一；  2.安装牢固；  3.标识清楚。 | |  | |  |
| 14 | 避雷设施 | 1.安装正确；  2.焊接规范、接地牢固。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**配电系统承接查验表（表3）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **主要**  **项目** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 照明  系统 | 照明配电箱 | 1.安装牢固完好；  2.用电编号清晰正确；  3.绝缘电阻及灯具性能完好，接地可靠。 | |  | |  |
| 灯具 | 1.安装、施工合理、固定牢靠；  2.有防松、防震措施。 | |  | |  |
| 开关、插座 | 1.安装牢固；  2.外观美观，功能良好。 | |  | |  |
| 配管线工程 | 1.各种支撑固定牢靠；  2.导线连接和绝缘电阻良好，非带电金属部分接地可靠。 | |  | |  |
| 低压  电器 | 电器安装及性能 | 1.外观完好，绝缘器件无裂纹，连接线排列整齐、美观；  2.电器安装牢固；接零、接地可靠，活动部件动作灵活、可靠、联锁传动装置动作正确，标志齐全完好、字迹清晰。 | |  | |  |
| 电器通电后性能 | 1.操作时动作灵活、可靠；  2.电磁器件无异常响声；  3.触头压力及接触良好。 | |  | |  |
| 备用  电源 | 二次回路供电 | 是否设置二次回路供电。 | |  | |  |
| 备用发电机组 | 1.发电机组启动、运行、排烟正常；  2.停电时自动、手支切换灵敏、快速。 | |  | |  |
| 高  压  电  器  高  压  电  器  高  压  电  器 | 真空断路器 | 1.固定牢靠，外表清洁完整；  2.电气连接可靠且接触良好；  3.真空断路器与其操动机构的联动应正常，无卡阻；  4.分、合闸指示正确；  5.辅助开关动作应准确可靠，接点无电弧烧损；  6.绝缘部分、瓷件完整无损；  油漆完整；  7.相色标志正确，接地良好。 | |  | |  |
| 断路器操作机构 | 1.操作机构固定牢固，外表清洁完整；  2.电气连接可靠且接触良好；  3.液压系统应无渗油，油位正常；  4.空气系统应无漏气；  5.安全阀、减压阀等应动作可靠；  6.压力表指示正常；  7.操动机构与断路器的联动应正常，无卡阻现象；  8.分、合闸指示正确；  9.压力开关、辅助开关动作应准确可靠，接点无电弧烧损；  10.操作机构箱的密封垫完整，电缆管口、洞口予封闭；  11.油漆应完整，接地良好。 | |  | |  |
| 开关及  高压熔断器 | 1.操动机构、传动装置、辅助开关及闭锁装置安装牢固，动作灵活可靠；  2.位置指示正确，无渗漏；  触头应接触紧密良好；  3.油漆完整、色相标志正确，接地良好。 | |  | |  |
| 避雷器 | 1.避雷器外部完整无缺损，封口处密封良好，避雷器应安装牢固；  2.避雷器接紧绝缘子紧固可靠，受力均匀；  3.放电记数器密封良好，绝缘垫及接地良好、牢靠；  油漆完整，相色正确。 | |  | |  |
| 电容器 | 1.电容器组的布置和接线正确，电容组的保护回路完整；  2.外壳应无凹凸或渗油现象；  3.引出端子连接牢固，垫圈、螺母齐全； 放电回路完整且操作灵活；  4.电容器外壳及构架的接地可靠；  5.油漆完整。 | |  | |  |
| 变压器 | 1.油漆完整□；  2.相色标志正确□；  3.变压器冷却装置及附件无缺陷，不渗油；  4.接地引下线及其与主接地网接地可靠。 | |  | |  |
| 母线装置 | 1.所有螺柱、垫圈、闭口销、弹簧垫圈、锁紧螺母等齐全、可靠；  2.母线配制及安装架设连接正确，螺柱紧固，接触可靠；  3.瓷件完整、清洁；  4.铁件和瓷件胶合处均完整无损，冲油套管无渗油，油位正常；  5.油漆完整、相色正确，接地良好。 | |  | |  |
| 电缆电线 | 1.排列整齐，无机械损伤；  2.标志牌装设齐全；  3.电缆沟内无杂物，盖板齐全。 | |  | |  |
| 盘柜及  二次回路接线 | 1.盘柜的固定及接地可靠、盘柜漆层完好、清洁整齐；  2.盘、柜内所装电器元件齐全完好，安装位置正确，固定牢固；  3.所有二次回路接线应准确，连接可靠，标志齐全清晰；  4.手车或抽屉式开关柜开关灵活，机械闭锁可靠，照明装置齐全。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：1.移交供电部门管理的不用填写此表所列项目，但应在相应栏目内注明“已移交供电部门管理”。

2.在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**电梯承接查验表（表4）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 1 | 基本要求 | 1.电梯电源单独铺设专用；  2.开闸扳手放置合理，标有标志；  3.控制柜的柜体、锁、器件完好，无伤痕；  4.盘车配备工具齐全，控制柜清洁及导线联接正常有序；  5.制动器、限速器、电动机运行正常；  机房内对讲机可正常通话。 | |  | |  |
| 2 | 配电柜 | 1.安装布局合理；  2.设备固定牢固；  3.线路布设合理。 | |  | |  |
| 3 | 机械选层器 | 1.安装位置合理、牢固，便于维修检查，；  2.触头动作和接触可靠。 | |  | |  |
| 4 | 井道和  桥顶传感器 | 1.安装紧固、垂直、平整；  2.偏差不大于1mm，支架螺栓固定，不得焊接；  3.井道清洁，无杂物；  4.安全回路及轿顶各开关工作正常；  5.各线、缆、管、槽、箱的接线正常。 | |  | |  |
| 5 | 曳引机 | 1.运行平稳，无异常噪声；  2.曳引机润滑油在标定位置；  3.曳引绳磨损和绳头正常；  4.电梯升降标志和轿厢所在楼层的位置标志；  5.制动器手动开闸扳手栓在指定墙面位置。 | |  | |  |
| 6 | 轿厢要求 | 1.厅门、轿厢门地坎清洁，轿厢内无划痕或明显伤痕；  2.对讲机能与中控室（保安室）直接通话，照明、风机、应急灯完好正常；  3.轿厢在运行时无机械碰撞和振动声；  4.操纵按钮动作灵活，对讲信号清晰，超载信号准确、可靠；  5.运行时无异常声响、气味，速度和方向有无异常；  6.单层精确度不大于15mm；  7.有电梯检验合格证。 | |  | |  |
| 7 | 轿门要求 | 1.开门、关门灵活，平稳，可靠，无撞击声；  2.安全触板，光眼工作正常。 | |  | |  |
| 8 | 层门要求 | 1.层门手动开锁装置灵活可靠；  2.层门自动关闭装置工作可靠；  3.层门开启、关闭过程平稳；  4.层门锁动作灵活，接触可靠；  5.关门时无撞击声。 | |  | |  |
| 9 | 底坑要求 | 1.底坑清洁，无积水；  2.设有集水井、安装自动潜水泵装置；  3.各种开关、缓冲器工作可靠；  4.补偿链悬挂正常。 | |  | |  |
| 10 | 运行功能 | 1.电梯持续运行30min无故障；  2.指令、召唤、选层定向、程序运转、起  3.动运行、截车减速、平层等装置功能正确可靠；  4.声光信号显示清晰正确。 | |  | |  |
| 11 | 钥匙要求 | 机房门、控制柜门、厅门基层锁梯、轿内操纵箱、厅门手动开门钥匙齐全完好。 | |  | |  |
| 12 | 五方通话 | 1.具备五方通话功能，通话清晰、无干扰、无杂音；  2.紧急求救报警装置与监控中心和值班室联动。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**给、排水系统承接查验表（表5）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 1 | 水箱管道 | 1.水箱、水池内外清洁完好，无渗漏；  2.溢水管道通畅，箱底排污功能良好；  3.控制阀、浮球阀手动、自动启闭灵活可靠；  4.各水位控制器、信号传感器、程序控制器运行正常；  5.管道中所有减压阀门、压力表、过滤器、旁通阀等附件齐全有效；  6.各管道设备设施无锈蚀，无渗漏；  7.压力表读数准确。 | |  | |  |
| 2 | 生活用水  加压泵 | 1.各水泵运行平稳，无振动，无异常声响；  2.机械轴封无漏水，盘根轴封滴水不成线；  3.避震接头、压力表、止回阀等齐全有效，无泄漏；  4.阀门启闭灵活；  5.电气控制箱各器件齐全，标识清晰、准确，控制运行功能正常可靠，电机接地可靠。 | |  | |  |
| 3 | 给排水管道 | 1.管口接头整洁、牢固、密封性好，无渗漏；  2.固定和活动支架、吊架、管托等支承件安装位置正确牢固；  3.各阀门、水表进出口方向位置正确，连接牢固、紧密；  4.伸顶通气管管径不得小于立管管径，伸出屋顶高度适宜。 | |  | |  |
| 4 | 排水系统 | 1.各排水管道通畅，无渗漏、堵塞；  2.明沟排水畅通，无积水；  3.各检查口标记清楚，操作方便；  4.各排水横管坡度规范，排水畅通，无倒返水现象；  5.各化粪池、污(雨)水井、集水井建筑规范，盖板牢固；  6.各排水泵运行与控制正常。 | |  | |  |
| 5 | 楼层设备 | 1.盥洗室各冷、热水龙头齐全有效，无渗漏；  2.坐便器水位箱各零件齐全，能自动控制水位，无渗漏；  3.小便池冲洗阀完好，可调，出水正常，无渗漏；  4.各地漏安装平稳，下水畅通，地面无积水。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：1.移交供水部门管理的不用填写此表所列项目，但应在相应栏目内注明“已移交供水部门管理”。

2.在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**空调设施设备承接查验表（表6）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 1 | 空调设施  设备总则 | 1.空调设备型号、数量和移交清单相符；  2.工作性能达到设计指标；  3.配置齐全，标识清楚；  4.机房通风、采光、降温良好；  5.设备表面油漆完好，无损伤；  6.各检修口等设施符合规定。 | |  | |  |
| 2 | 空调主机 | 1.温度控制正确；  2.运转平稳，无冲击、碰撞声；  3.油位正常，无漏油；  4.管路清洁，保温良好，无渗漏；  5.电气控制部分可靠，程序正常；  6.各标识准确清晰。 | |  | |  |
| 3 | 水泵 | 1.水泵运行平稳，无振动，无渗漏；  2.电机接地可靠；  3.电气控制箱标识准确清晰；  4.控制功能正常。 | |  | |  |
| 4 | 管道 | 1.管道设施无锈蚀、渗漏，保温设施完好；  2.管道上阀门、避震接头、压力表、上回阀齐全有效无泄漏；  3.阀门闭合灵活，压力、温度表显示正确；二管制切换阀门灵活，无渗漏。 | |  | |  |
| 5 | 变风量机组 | 1.风机运行平稳，无振动；  2.电机接地可靠；  3.风管道安装密封，管路畅通；  4.风盘管运行正常，无异常声响；  5.盘管滤网完好；  6.冷水盘给水排通畅，保温良好；  7.电气控制标识正确清晰，控制正确有效，接地保护良好。 | |  | |  |
| 6 | 冷却塔 | 1.补水阀、喷嘴工作正常；  2.风机运行平稳，无异常声响；  3.电机绝缘电阻和接地良好；  4.水管无锈蚀，散热片无积尘；  5.阀门开闭灵活，无漏水。 | |  | |  |
| 7 | 补水系统 | 1.补水系统无泄漏；  2.自动放气阀齐全、有效；  3.膨胀水箱水位控制可靠，支架无锈蚀，安装牢固。 | |  | |  |
| 8 | 热水锅炉 | 1.雾化器、燃烧器点火器工作正常，燃烧充分；  2.风机、供油泵运行正常，无异常声响；  3.各管路保温设施完好，管道通畅，阀门开闭灵活，油过滤器等管道附件无滴水、漏油现象；  4.安全阀门运作达标；  5.电气控制柜各元件完好，标识清晰，控制性能可靠；  6.电机绝缘电阻和接地良好。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：    年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**消防系统承接查验表（表7）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 水  源  电  源 | 水箱管道 | 1.水池水量充足，无渗漏；  2.溢水管道通畅，排污功能良好；  3.控制阀、浮球阀手动、自动启闭灵活可靠；  4.各水位控制器、信号传感器、程序控制器、低压报警器运行正常；  5.管道中所有减压阀门、压力表、过滤器、旁通阀等附件齐全有效；  6.各管道设备设施无锈蚀，无渗漏；  7.压力表读数准确，系统最不利点水压不小于0.05mpa。 | |  | |  |
| 消防加压泵 | 1.各水泵运行平稳，无振动，无异常声响；  2.机械轴封无漏水，盘根轴封滴水不成线；  3.避震接头、压力表、止回阀等齐全有效，无泄漏；  4.阀门启闭灵活；  5.电气控制箱各器件齐全，标识清晰、准确，控制运行功能正常可靠，电机接地可靠；  6.高压消防给水系统,每台消防泵应有独立的吸水管,从消防水池(或市政管网)直接取水,保证供应火场用水。  7.当泵轴标高低于水源水位时,水泵吸水管上应设阀门,以便检修。  8.有备用电源。 | |  | |  |
| 消  防  栓  系  统 | 接合器 | 1.消防结合器齐全、有效、无泄漏；  2.安全阀、防水阀无锈；  3.阀门启闭灵活。 | |  | |  |
| 控制柜 | 1.柜体清洁；  2.标识齐全清晰；  3.控制运行可靠，性能完好（主、备泵切换、运行、反馈等功能）。 | |  | |  |
| 消防泵 | 1.电机接地；  2.保护装置安全可靠；  3.运行平稳，无振动、漏水现象；  4.有常开、常闭吊牌。 | |  | |  |
| 消防栓管网 | 1.进出水管网畅通；  2.各阀门启闭自如；  3.安装牢固，无滴漏现象；  4.末端试水装置、压力表等设施完好；  5.出水管颜色区分、水流方向有箭头表示。 | |  | |  |
| 室内消防栓 | 1.各消防箱油漆、玻璃、标志完好；  2.箱内设备齐全完好；  3.消防栓口无锈蚀、滴漏；  4.阀门启闭良好。 | |  | |  |
| 室外消防栓 | 1.配置齐全；  2.油漆标识完整；  3.阀门开启灵活。 | |  | |  |
| 喷  淋  灭  火  系  统 | 喷洒头 | 1.各喷洒头规格、型号、性能参数与竣工资料相符；  2.无渗漏、锈蚀；  3.安装牢固。 | |  | |  |
| 控制柜 | 1.柜体清洁；  2.标识齐全清晰；  3.控制运行可靠；  4.性能完好（主、备泵切换、运行、反馈等功能）。 | |  | |  |
| 水泵 | 1.各种电机接地可靠；  2.运行平稳，无振动、漏水现象。 | |  | |  |
| 管网 | 1.各管道附件安全有效；  2.各阀门开闭灵活，无锈蚀，无渗漏；  3.管道内水压恒定，参数正确。 | |  | |  |
| 水流报警装置 | 1.各报警阀、报警铃、进出口压力表、压力开关、信号阀功能完好；  2.无渗水，动作灵敏可靠。 | |  | |  |
| 防  烟  排  烟  系  统 | 防烟、排烟阀 | 1.各阀门自动，手动开闭灵活有效；  2.机械开启、关闭手柄复位灵活；  3.阀片到位，电磁阀吸合动作正常。 | |  | |  |
| 控制柜 | 1.柜体清洁；  2.标识齐全清晰；  3.控制运行可靠，性能完好。 | |  | |  |
| 送、排风机 | 1.各风口完好，无堵塞；  2.各风机运行平稳，接地可靠。 | |  | |  |
| 安  全  疏  散  系  统 | 疏散指示 | 1.各应急导向指示灯安装可靠，工作正常；  2.指示标志准确无误。 | |  | |  |
| 事故照明 | 1.备用电源完好，切换迅速有效；  2.事故照明工作正常，亮度、时间充足。 | |  | |  |
| 防火门 | 1.各防火门、防火卷帘安装牢固；  2.手动、自动开闭灵活，性能完好。 | |  | |  |
| 火  灾  报  警  系  统 | 探测器 | 1.各烟、温、火焰探头完好；  2.感应功能可靠正确。 | |  | |  |
| 手动按钮 | 1.各手报按钮安装可靠；  2.标识清晰；  3.动作可靠正确。 | |  | |  |
| 警铃警笛装置 | 1.安装牢固；  2.动作可靠、声响正常；  3.闪光器频率、亮度符合需求。 | |  | |  |
| 集中报警器 | 1.柜体清洁、标识齐全清晰；  2.按钮、开关、标识信号工作正常；  3.各消防及气体灭火系统启动与报警联动正常可靠；  5.显示器完好，记录、提示、打印正确。 | |  | |  |
| 区域报警器 | 1.设备安装牢固；  2.显示屏清晰完好、报警功能正确可靠。 | |  | |  |
| 应急广播  （背景音乐） | 1.扬声器工作正常；  2.广播声响效果良好、对讲通话语言清晰。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**智能化中控系统设备承接查验表（表8）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 1 | 系统设备要求 | 1.中控系统所有配套设施外观均要求清洁、完整、无破损和明显伤痕；  2.所有接插件均要求牢固、无松脱现象；  3.动合成动断触头动作灵活、无锈蚀、损坏；  4.电子设备信号、逻辑、功率、屏蔽、保护及防雷等接地均正确可靠；  5.机房全部采用防静电架空地板安装牢固，接地、防雷、消防功能、门窗、防风雨设施良好；  6.布线整齐，线槽、线管横平竖直，导线端头线号清晰。 | |  | |  |
| 2 | UPS电源 | 1.UPS电源功率满足中控室所有设备功率；  2.安装位置避光，通风良好，运行正常，无过热现象；各子系统设备配备相应UPS电源。 | |  | |  |
| 3 | 服务器与  工作站 | 1.运行正常，无死机，无过热；  2.安装使用应用软件和系统软件必须是正版，并移交所安装软件的磁盘、序列号、注册号，并保证该软件能够实现实时升级；  3.软硬件经过一定时间的试运行（不少于90天）。 | |  | |  |
| 4 | 监视器 | 1.安装牢固；  2.画面清晰、稳定，切换正常，抗干扰能力强；  3.调节旋转灵活、可靠；  4.防护罩效果正常。 | |  | |  |
| 5 | 摄像机 | 1.安装牢固，无摆动；  2.视频信号清晰、完整；  3.图像调节灵活、可靠；  4.夜视功能符合合同要求。 | |  | |  |
| 6 | 安防系统 | 1.功能报警灵敏、.响应特性正常；  3.发送信号完整、无误；  4.软硬件控制系统可靠，提供所安装软件的序列号、注册号；  5.网络传输可靠，有联动功能；  6.监控范围正常，设备接入率和完好率正常；  7.矩阵主机切换控制、编程、巡检、记录等功能运行正常；  8.数字视频不死机，显示速度、存储速度、检索、回放等功能运行正常；  9.图像记录保存时间符合要求（不少于30天）。 | |  | |  |
| 7 | 报警系统 | 报警线路畅通，工作正常，声音清晰，无干扰。 | |  | |  |
| 8 | 电子显示屏 | 显示清楚，电脑控制运行正常。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**周边防越报警、电子巡更系统承接查验表（表9）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 周  边  报  警  系  统 | 探测器 | 1.灵敏度符合设计规范要求；  2.无盲区，或在规定范围内；  3.防动物功能运行正常；  4.防拆报警功能运行正常；  5.信号线开路、短路报警功能运行正常；  6.电源线背剪报警功能运行正常。 | |  | |  |
| 报警系统 | 1.设备安装结构牢固，无遮挡物；  2.设备接入率和完好率达标；  3.警戒周界合理，全天候有效；  4.报警信号灵敏、完整、标准无误；  5.软硬件控制系统可靠，提供所安装软件的序列号、注册号；  6.关系报警正常；  7.后备电源自动切换正常；  8.报警信号联网，系统联动功能正常；  9.报警数据存储数据正常。 | |  | |  |
| 巡  更  管  理  系  统 | 巡更设备功能 | 1.巡更终端运行正常；  2.读卡器运行正常；  3.现场设备接入率、完好率达到标准；  4.巡更点地址钮设置、安装合理。 | |  | |  |
| 管理系统功能 | 1.编程、修改、撤防、布防等运行正常；  2.系统运行状态稳定；  3.信息传输正常、稳定；  4.故障报警及准确性达标；  5.对巡更员的记录正常。 | |  | |  |
| 联网管理系统 | 1.电子地图现实正常；  2.报警信号指示正常。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**可视楼宇对讲和停车管理系统承接查验表（表10）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **查验项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 可  视  楼  宇  对  讲  系  统 | 通话系统 | 1.管理中心具备双向通话、并具远程开门功能；  2.室内机门铃及双方通话清晰；  3.通话保密性合格；  4.呼叫系统正常；  5.管理中心与门口机、室内机呼叫与通话正常，信号清晰稳定。 | |  | |  |
| 可视系统 | 1.图像清晰；  2.夜视图像清晰；  3.对门口机图像可监视。 | |  | |  |
| 门锁系统 | 1.开锁功能正常；  2.密码开锁功能正常；  3.紧急情况时电控锁功能正常。 | |  | |  |
| 电源 | 1.电源运行稳定；  2.备用电源工作达到8小时以上；  3.定时关机功能正常。 | |  | |  |
| 停  车  场  管  理  系  统 | 车辆探测器 | 1.出入车辆灵敏度达到要求；  2.抗干扰能力达到要求。 | |  | |  |
| 自动栅栏 | 1.升降运行正常；  2.防砸车功能运行有效。 | |  | |  |
| 读发卡器 | 1.读卡、发卡器吞、吐卡功能正常；  2.读卡器无效卡识别正常；  3.非接触卡读卡距离和灵敏度达标；  4.发卡器有入场日期和时间记录。 | |  | |  |
| 管理中心 | 1.收费、计费、显示、统计运行正常；  2.信息存储记录和数据记录正常；  3.可与监控站通信，信号稳定；  4.防折返功能有效；  5.空车位显示正常；  6.满位显示正常；  7.有图像功能的系统，图像调用清晰度达到要求，调用图像功能正常。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

**设施设备机房承接查验表（表11）**

项目名称： 房地产开发建设单位： 物业服务企业： 编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **查验**  **项目** | **查验内容与标准** | | **查验存在问题** | | **整改复验情况及时间** |
| 水  泵  房  、  中  央  空  调  机  房  、  泳  池  机  房 | 1.地面铺地砖，地脚线铺瓷砖。墙面、天花扇灰刷乳胶漆，机房地面、墙表面光洁平整、明亮；  2.机房配置机房牌、警示牌、系统运行指示牌、消防器材、温度计、工具箱、记录箱、防潮灯、应急灯、抽风机、防鼠板（窗户和排气口需配置防鼠铁丝网）；  3.冷却水泵、冷冻水泵、循环水泵、主机、生活水泵、消火栓泵、喷淋泵等泵基座的四周砌筑一条10厘米宽，5厘米深的水沟与集水井相通，排污水管直接接至排水沟或集水井，集水井安装自动潜水泵；  4.配电柜、生活水泵、消防栓泵、喷淋泵标有明显规范的设备名称和设备编号；各种阀门有明显标示、名称、功用（或控制范围）的标识；消防管路的阀门挂有明显规范的“常开”和“常闭”挂牌；  5.生活水泵、生活水管和泳池机房水管道刷绿色油漆并用白色箭头标明水流流动方向；消防泵、消防管道和设施刷红色油漆并用白色箭头标明水流流动方向（高区喷淋管明管要注明“高喷”二字＋流向箭头，低区喷淋管要注明“低喷”二字＋流向箭头；高区消火栓管明管注明“高消”二字＋流向箭头，低区消火栓管明管注明“低消”二字＋流向箭头）；有完好的隔音和降温设施；闸伐开关按使用状态悬挂清晰醒目的“常开”或“常闭”警示牌；  6.各机房安装独立计量电表、水表；  7.机房设备分布图、操作流程、应急预案、管理制度规范齐全，并用A2镜框裱装上墙公示。 | |  | |  |
| 高  低  压  配  电  房 | 1.配电房地面做防潮、防尘、防静电地平漆处理，墙面、天花扇灰刷乳胶漆，机房地面、墙表面光洁平整、明亮；  2.机房配置高低压配电房门牌、供配电系统图示牌、警示牌、消防器材、温度计、工具箱、记录箱、防潮灯、应急灯、抽风机、防鼠板（窗户和排气口需配置防鼠铁丝网）；  3.配电柜前地面及其操作通道铺设1米宽度绝缘橡胶地垫（高压配电房铺高压绝缘垫）并用黄色油漆在绝缘胶垫的外侧地面标示安全线，其它地面刷绿色地平漆；接地线需用黄绿相间的油漆明显标示；  4.变压器室有完好的通风降温设施和隔热隔音设施；通风、采光良好；  5.高压配电房配置高压操作杆、高压验电器、高压胶鞋、高压手套、高压接地线（或接地刀）高压开关检修车，每个高压断路器有明显标示牌标明控制范围；低压配电房每个低压断路器有明显标示牌标明控制范围；  6.各机房内应悬挂设备控制原理图、接线图、操作流程、应急预案、管理制度，并用A2镜框裱装上墙公示。 | |  | |  |
| 发  电  机  房 | 1.机房地面铺地砖，有完好的隔音设施。  2.机房墙面、天花扇灰刷乳胶漆，机房地面、墙表面光洁平整、明亮；  3.机房配置发电机房牌、供配电系统图示牌、警示牌、温度计、工具箱、记录箱、防潮灯、应急灯、抽风机、防鼠板和防鼠设施（窗户和排气口需配置防鼠铁丝网）。有排烟雾化装置和气体自动灭火设施；  4.安装有独立的计量电表，水箱排水口接管到发电机房外；  5.储油灌和油管用红色油漆油刷均匀，油灌液位计有清晰的液位刻度，在储油灌最底部安装排油污阀，排污阀离地面不低于30厘米高度；  6.机房内应悬挂设备控制原理图、接线图、操作流程、应急预案、管理制度，并用A2镜框裱装上墙公示。 | |  | |  |
| 电  梯  机  房 | 1.机房地面刷绿色地平漆，墙面、天花扇灰刷乳胶漆；机房地面、墙表面光洁平整、明亮；  2.配置电梯机房牌、警示牌、消防器材、温度计、工具箱、记录箱、防潮灯、应急灯、抽风机、防鼠板和防鼠设施（窗户和排气口需配置防鼠铁丝网）；  3.机房有完好的通风降温设施；  4.电梯轿箱井底设有集水井，安装自动潜水泵装置；  5.安装有独立的计量电表；  6.机房内应悬挂设备控制原理图、操作流程、应急预案、安全管理制度，并用A2镜框裱装上墙公示。 | |  | |  |
| 消  防  控  制  室  、  监  控  中  心 | 1.机房地面铺地砖，墙面、天花扇灰刷乳胶漆；机房地面、墙表面光洁平整、明亮；  2.配置消防控制室和监控中心门牌、警示牌、消防器材、温度计、记录箱、应急灯、抽风机、防鼠板和防鼠设施（窗户和排气口需配置防鼠铁丝网）；  3.配电柜、消防控制柜、视频控制柜标有明显规范的设备名称和设备编号。  4.室内要有良好的采光、通风、降温设施或安装空调；  5.安装有独立的用电计量电表；  6.机房内应悬挂设备控制原理图、操作流程、应急预案、管理制度，并用A2镜框裱装上墙公示。 | |  | |  |
| 房地产开发建设单位（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业服务企业（签章）：  查验人（签字）：  年 月 日 | | 物业承接查验专家（签字）：    年 月 日 | |

备注：在承接查验时，将存在问题如实填写在相应空格栏内，待问题整改完成后，再由接管物业服务企业进行复验，并将复验结果填写在整改复验栏内；如在查验中未发现问题，在查验问题栏内写“未发现问题”字样；如表中所列查验内容在本项目未设置，在所涉项目相应空格栏内注明“未设置”字样；未完工事项在相应空格栏内注明“未完工”字样。

附件3

昆山市新建项目

物业承接查验备案表

项目名称：

建设单位： （公章）

物业服务企业： （公章）

填表日期： 年 月 日

昆山市住房和城乡建设局 制

填 表 须 知

一、申请备案的房地产开发企业、物业服务企业须按表内所列栏目如实填写。

二、本表请用电脑输入相关内容并A4纸（页边距：上、下3.7厘米，左、右2.8厘米）打印。

三、本表内的数字、时间、电话号码一律用阿拉伯数字填写。

四、本表中“物业类型”填写为住宅小区、大厦、办公楼、商场、厂房、其他。

五、本表填写壹式叁份，承接查验备案完成后，一份由房地产开发企业留存，一份由物业服务企业留存，一份房地产行政主管部门留存。

六、承接查验备案资料

1.前期物业服务合同、临时管理规约（经业主签字确认）；

2.物业承接查验协议；

3.共用物业和资料移交表、物业承接查验表及物业承接查验查验记录、交接记录；

4.备案需要的其他资料。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **物**  **业**  **项**  **目**  **情**  **况** | **项目名称** |  | **物业类型** |  |
| **详细地址** | 县（市、区） 路 号（ 地块） | | |
| **行政区划** | 乡镇（街道） 社区（居委会） | | |
| **四至** | 东： 南：  西： 北： | | |
| **建设用地**  **规划许可证** |  | **建设工程**  **规划许可证** |  |
| **建设工程**  **施工许可证** |  | **项目竣工**  **时间** |  |
| **占地面积** | ㎡ | **总建筑面积** | ㎡ |
| **建设单位情况** | **企业名称** |  | | |
| **办公地址** |  | | |
| **资质等级** |  | **资质证号** |  |
| **法定代表人** |  | **联系电话** |  |
| **质量保修**  **联系人** |  | **联系电话** |  |
| **物业服务企业情况** | **企业名称** |  | | |
| **办公地址** |  | | |
| **资质等级** |  | **资质证号** |  |
| **法定代表人** |  | **联系电话** |  |
| **物业项目经理** |  | **联系电话** |  |
| **前期物业服务**  **合同期限** | | 年 月 日至  年 月 日 | **物业服务项目交接日期** | 年 月 日 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物**  **业**  **承**  **接**  **查**  **验**  **备**  **案**  **要**  **件**  **情**  **况** | **前期物业服务合同** |  | |
| **临时管理规约** |  | |
| **物业承接查验协议** |  | |
| **移交资料清单** |  | |
| **查验记录** |  | |
| **交接记录** |  | |
| **其他承接查验**  **有关文件** |  | |
| **本**  **期**  **交**  **付**  **物**  **业**  **情**  **况** | **本期交付楼栋号** |  | |
| **多层** | 栋 户，计 ㎡ | 合计 栋 户，计 ㎡ |
| **高层** | 栋 户，计 ㎡ |
| **别墅** | 栋 户，计 ㎡ |
| **其他** | 栋 户，计 ㎡ |
| **商业** | 栋 户（个），计 ㎡ | |
| **车库（位）** | 地上 个、地下 个 ，共 个 ㎡ | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **物**  **业**  **承**  **接**  **查**  **验**  **小**  **组**  **成**  **员** | **类别** | **姓名** | **单位、职务（职称）** | **联 系 电 话** |
| **建设单位** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **物业服**  **务企业** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **物业承接查验专家** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **施工建设**  **单位代表** | |  |  |  |
|  |  |  |
| **工程监理**  **单位代表** | |  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **申**  **请**  **备**  **案**  **人**  **承**  **诺** | 我们依据国家、省、市的有关规定，已完成 项目的第 幢（号）楼，建筑面积 万平方米的物业承接查验工作，现申请物业承接查验备案。我们保证提交资料的真实、合法、有效，如申报不实，愿意承担由此产生的一切法律责任和经济责任。  建设单位（盖章） 物业服务企业（盖章）  法定代表人（签字）： 法定代表人（签字）：    年 月 日　 年 月 日 | | |
| **物业管理科意见** | （盖 章）  年 月 日 | | |
| **领取人信息**  **（姓名、手机、**  **身份证号码）** |  | **领取时间** |  |
| **注意事项：**  1．提交资料是复印件的，应标注“与原件相符”并加盖单位公章；  2．提交资料附后并无钉胶装成册。 | | | |

物业承接查验备案证明

昆住建物备 年 号

­­­­ 公司:

根据《江苏省物业管理条例》第四十一条规定，你公司承接的 \*\*\*\*\*\*（公安编号：\*\*\*\*路\*\*号）物业服务项目已提交《物业承接查验备案表》及相关资料，现已完成承接查验备案，请按规定将物业承接查验情况，在物业管理区域内显著位置公告。

特此证明。

昆山市住房和城乡建设局物业管理科

年 月 日

**第十一部分 设施设备维保**

**年度设施设备维护保养计划**

公司 服务中心 编制人/日期： 监督人/日期： 批准人/日期：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备类型 | | | 设施设备名称 | | 计 划 实 施 月 份 | | | | | | | | | | | | | 维修保养主要内容和要求 | 责任人 | | 费 用  预 测 | 备 注 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | 12 |
| 1 | 电梯 | | | 电梯维护保养 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 监督、检查维保单位的维保工作情况 |  | |  |  |
| 电梯年检 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检测合格、并领取合格证 |  | |  |  |
| 电梯维修零配件 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 专业检测，以旧换新 |  | |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 给水 | | | 生活水泵、控制柜、管道系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、紧固、润滑、调整、环境卫生等 |  | |  |  |
| 消防水泵、控制柜、管道系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、紧固、润滑、环境卫生等 |  | |  |  |
| 生活水箱清洗 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清洗并领取水质合格证 |  | |  |  |
| 室外水管、压力表保温措施 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 裸露设施设备加保温棉 |  | |  |  |
| 水景循环系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、紧固、润滑等 |  | |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 排水 | | | 集水井、排污泵及控制箱 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清污、检测、紧固、除锈等 |  | |  |  |
| 雨水、废水、污水管道（含天沟地漏） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清理、疏通 |  | |  |  |
| 架空层污水总管（横管） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、清理、疏通等 |  | |  |  |
|  |  | | | 地库坡道挡水沟及所属集水井 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、清理、疏通等 |  | |  |  |
|  |  | | | 电梯地坑连通集水井 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、清理、疏通等 |  | |  |  |
|  |  | | | 小区内外围管网 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、清理、疏通等 |  | |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 太阳能供热系统 | | | 太阳能取热板 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清洗、整理 |  | |  |  |
| 热媒水循环系统及附件 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清洗、检修、油漆、紧固等 |  | |  |  |
| 热水循环泵及附件 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清洗、检修、油漆、紧固等 |  | |  |  |
| 储热水罐（箱）及附件 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清洗、查漏、保暖、检查 |  | |  |  |
| 辅助加热设施及附件 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、检修 |  | |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | 中水系统 | | 格栅、调节池、提升泵、毛发收集器 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清理、检查、疏通 |  | |  |  |
| 中水水箱、消毒系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清理、检查 |  | |  |  |
| 回用水泵 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、紧固、润滑、调整等 |  | |  |  |
| 排污系统及附件 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、紧固、调整 |  | |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | 消防 | | 消防主机及联动 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、打印、除尘等 |  | |  |  |
| 消防报警及联动系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 点动测试、联动测试等 |  | |  |  |
| 消防风机、防火卷帘及控制箱 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、紧固、检修 |  | |  |  |
| 外围消火栓、接驳器等 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 油漆、除锈、测试等 |  | |  |  |
| 湿式报警及末端放水 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、检修 |  | |  |  |
| 稳压系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、检修、油漆、紧固 |  | |  |  |
| 消防风管 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检测、紧固、维修 |  | |  |  |
| 消防年检 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | 人防 | | 人防脚踏风机房 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、紧固、上油、除锈 |  | |  |  |
| 人防过滤风机房 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、测试、维修 |  | |  |  |
| 防化实验室 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、测试 |  | |  |  |
| 人防门、防爆门 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、上油、修理 |  | |  |  |
| 其他人防配套设施设备 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、紧固、上油、除锈 |  | |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | 强电 | | 专变室（变压器、分线柜、电容柜等） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、抄表、监测功率因数等 | |  |  |  |
| 计量间（电容柜、双电源等） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、抄表、监测功率因数等 | |  |  |  |
| 高配房配套工具（及其他需年检用具） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 送检、复检、取证 | |  |  |  |
| 低压配电柜、配电控制箱、桥架 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 螺丝紧固、卫生清理 | |  |  |  |
| 避雷接地、保护接地测试 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 除锈、测试等 | |  |  |  |
| 联络柜倒闸测试 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | 弱电 | | 智能化中控系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、除尘、维护 | |  |  |  |
| 道闸系统、停车场管理（收费系统） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、除尘、清理等 | |  |  |  |
| 可视对讲及门禁系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、除尘、清理等 | |  |  |  |
| 监控、红外及远程控制安保系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、除尘、调试、维护 | |  |  |  |
| UPS维修保养 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 放电、检查电瓶 | |  |  |  |
| 管理中心局域网、程控交换机等系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 更换、保证正常运转 | |  |  |  |
| 电子巡更系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查 | |  |  |  |
| 大堂电视、LED显示屏、等 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 巡查、维修，确保信息的正常发布 | |  |  |  |
| 其他弱电设备（如电子信报箱等） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、测试、维护、调整 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | 空调 | | 中央空调 | 主机、控制系统及附件 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、除尘、测试 | |  |  |  |
| 冷却塔及附件（水冷机组） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、测试、清理 | |  |  |  |
| 主机冷却风机（风冷机组） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、除尘、上油、油漆等 | |  |  |  |
| 冷却水、冷媒水泵 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、调整、紧固等 | |  |  |  |
| 末端（信风机组、变风量机组、风机盘管、风口） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 除尘、调整、测试等 | |  |  |  |
| 过滤网 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 除尘、清洗 | |  |  |  |
| VRV小型中央空调 | 室外主机 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 除尘、清洗、油漆、紧固 | |  |  |  |
| 室内末端 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检测、除尘 | |  |  |  |
| 过滤网 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 除尘、清洗 | |  |  |  |
| 普通分体式空调 | 室外机 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 除尘、清洗、油漆、紧固 | |  |  |  |
| 室内机及过滤网 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检测、除尘、清洗 | |  |  |  |
| 遥控器 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、电池更换、整理 | |  |  |  |
| 电梯空调 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 主机散热翅片清洁、过滤网清洁 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | 新风系统 | | 新风主机 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 除尘、清洗、油漆、紧固 | |  |  |  |
| 诱导风机 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、除尘、测试 | |  |  |  |
| 风管 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、清洗、油漆 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | 锅炉 | | 主机、燃烧室、燃烧器 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、化验、清理 | |  |  |  |
| 安全阀、限水位报警、水位计 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清洗、测试 | |  |  |  |
| 排污阀（快排及慢排）、烟囱、风门 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、紧固、除尘 | |  |  |  |
| 离子交换器、软水箱 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 化验、调整 | |  |  |  |
| 分气缸、压力表、阀门 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、清理、紧固、上油 | |  |  |  |
| 油泵、油箱、油（气）路、过滤器等 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清理、紧固、上油、测试 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | 游泳池 | | 泳池周边道路、活动场地及泳池内壁和底面 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查，无尖锐、锋利处或危险杂物 | |  |  |  |
| 泳池循环系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清理、紧固、上油、测试 | |  |  |  |
| 过滤系统 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检测、查漏、维修 | |  |  |  |
| 泳池照明线路检查 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、测试 | |  |  |  |
| 周边围栏 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 油漆及整修 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | 小区配套  设施设备 | | 桑拿房设备（如桑拿炉等） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、紧固、测试 | |  |  |  |
| 休闲设施，健身器材 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 紧固，除锈维护保养 | |  |  |  |
| 餐饮厨房设备 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 查漏、紧固、维护 | |  |  |  |
| 公共场所照明系统（含地下室） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、更换 | |  |  |  |
| 泛光照明景观灯、草坪灯等 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查更换 | |  |  |  |
| 自动门、闭门器、地弹簧等 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 测试、紧固、润滑等 | |  |  |  |
| 球场设施 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、紧固、检修 | |  |  |  |
| 餐厅及员工食堂厨房设施及烟道 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检修、清理、紧固、清洗 | |  |  |  |
| 其他会所相关设备 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、检修 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | 公共场所  检查 | 木质景观（防腐木） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 刷耐候木桐油 | |  |  |  |
| 外围绿化设施及辖区路面维护 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 修补、整理 | |  |  |  |
| 小区大门、围栏、草坪护栏维修 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 油漆、破损更换 | |  |  |  |
| 信报箱、楼道、强弱电井 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 清理、更换 | |  |  |  |
| 室外公共部位玻璃检查（如通风井） | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 破损更换 | |  |  |  |
| 地下车库墙面及地坪漆 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 除湿、修补等 | |  |  |  |
| 公共场所墙面、底面、顶面修补、粉刷 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 修补、粉刷 | |  |  |  |
| 公共部位门窗 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、维修 | |  |  |  |
| 公共场所装修 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、维修 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | 安全检查 | 吊装设备及其他高空作业用具 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、监督、油漆等 | |  |  |  |
| 幕墙、室外空调百叶、干挂石材、外墙墙砖检查 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、监督、破损更换 | |  |  |  |
| 房顶、平台、花架及相关设施 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、监督整修 | |  |  |  |
| 玻璃顶棚及钢架 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、监督整修 | |  |  |  |
| 外围广告、商户店招等 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、监督整修 | |  |  |  |
| 地下室桥架 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、整理、紧固 | |  |  |  |
| 其他涉及安全方面的相关检查 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、整理、监督维修等 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | 其他检查项 | | 员工食堂、宿舍、更衣室等后勤配套 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、测试、维修 | |  |  |  |
| 各类日常维修工具 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、测试、维修 | |  |  |  |
| 各类保洁电动工具 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | 检查、测试、维修 | |  |  |  |
| 说明 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 不可预见费用 | | | |  | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | |
| 总费用 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 分子工程负责人建议 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**附件1： 设备/设施巡检维修记录表（消防系统）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部 门 |  | 设备/设施名称 | | 消防系统 | | | |
| 设备的具体位置及规格型号 |  | 监督人： | |  | | 日期 |  |
| 监督人： | |  | | 日期 |  |
| 具体维保内容： | | □周检/□半月检 | | | □周检/□半月检 | | |
| 周检内容：  1、检查消防水池水量是否足够，检查各消防泵是否漏水，巡视各消防管是否渗漏水，各水泵手动盘  车是否灵活，消防栓部件是否齐全；  2、巡查防火门、应急照明、疏散指示标志是否正常；  3、检查设备房应急照明、灭火器、通风设备是否正常；  4、检查消防主机、联动柜等设备按钮、指示灯是否正常；  5、巡查消防主机是否有故障、火警并及时处理。 | | 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 具体维保内容： | | | | | 月检 | | |
| 重复周检内容；测试报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；抽测火灾报警系统报警功能；切换1 次主、备电源；检查测试消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；测试防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速、试运行一次；抽查测试防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；检查气体灭火装置配套设施是否正常，气体压力是否符合要求；检查泵体、压力表；消防泵、喷淋泵盘车、试运行一次。测试切断正常供电，测量照度和供电时间；测试按钮迫降和联动控制功能，轿箱内对讲；检查消防水池水位是否正常。 | | | | | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 具体维保内容： | | | | | □季检/□半年检/□年检 | | |
| 季检：重复月检内容；检查消防、喷淋水泵润滑情况；检查消防主机备用电源、蓄电池充放电试验和表面除尘。 | | | | | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 半年检：重复季检内容；检测火灾报警系统功能；养护防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等；维修养护防火门附件；检查消防栓水带、阀杆处加注润滑油、放水检查，消防水泵带载试验。  年检：重复半年检内容；对消防报警主机内部除尘；在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充润滑油，电控箱内部除尘；消火栓、喷淋泵保养；检查气体灭火防护区、储存罐、高压软管、喷嘴孔、输送管道是否正常。 | | | | | | | |

注：1、“√”表示正常检查,无维修情况。

2、设备维修、改造、零配件更换等其他需要记录的事项在附表中填写。

3、重要设备保养、月检、年（半）年检及设备维修等均需记录保养、维修内容。

**设备/设施巡检维修记录表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 |  | 设备/设施名称 |  | 监督人 | |  | |
| 设备的具体位置及规格型号 |  | | | | | | |
| 时间 | 维修原因/维修、保养内容 | | | | 责任人 | | 保养级别 |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |

注：1、“√”表示正常检查,无维修情况。

2、设备维修、改造、零配件更换等其他需要记录的事项在附表中填写。

3、重要设备保养、月检、年（半）年检及设备维修等均需记录保养、维修内容。

**附件2： 设备/设施巡检维修记录表（电梯设备）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部 门 |  | 设备/设施名称 | | 电梯设备 | | | |
| 设备具体位置及规格型号 |  | 监督人： | |  | | 日期 |  |
| 监督人： | |  | | 日期 |  |
| 具体维保内容： | | □周检/□半月检 | | | □周检/□半月检 | | |
| 半月检：  检查机房、滑轮间环境，清洁；检查手动紧急操作装置；检查曳引机运行是否正常；检查制动器各销轴部位、间隙是否正常；清洁编码器、限速器各销轴部位、轿厢顶；对重块及其压板是否松动；检查轿厢内各设备、设施是否正常齐全；检查轿门门锁及运行情况是否正常；检查轿厢平层精度是否符合标准；检查层站召唤、楼层显示是否正常；检查层门各类设施、装置是否正常，清洁门锁电气触点；清洁底坑、检查急停开关。 | | 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 具体维保内容： | | | | | 月检 | | |
| 月检：  重复半月检的内容。 | | | | | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 具体维保内容： | | | | | □季检/□半年检/□年检 | | |
| 季检：检查减速机润滑油；清洁曳引轮槽、曳引钢丝绳、限速器轮槽、钢丝绳、层门、轿门系统中传动钢丝绳链条、胶带；验证轿门关闭的电气安全装置；检查消防开关；检查限速器张紧轮装置和电气安全装置是否正常；检查耗能缓冲器是否正常。 | | | | | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 半年检：检查电动机与减速机联轴器螺栓、曳引轮（槽）、导向轮轴承部有无松动、异常；控制柜内各接线端子、仪表是否正常；检查井道、对重、轿顶各反绳轮轴承部是否异常；曳引绳、补偿绳及绳头组合、限速器钢丝绳是否松动、磨损、断丝；层门、轿门门扇，对重缓冲距是否符合标准；补偿链（绳）与轿厢、对重接合处是否松动；上下极限开关工作是否正常。  年检：检查减速机润滑油；控制柜接触器、继电器触点是否正常；清洁制动器铁芯（柱塞）；制动器制动弹簧压缩量、导电回路绝缘性能测试是否达标；安全钳、超速保护装置是否正常；紧固轿顶、轿厢架、轿门、轿底及其附件安装螺栓、轿厢和对重的导轨支架、安全钳钳座、缓冲器螺栓；检查随行电缆、层门装置和地坎、轿厢称重装置是否正常。 | | | | | | | |

注：1、“√”表示正常检查,无维修情况。

2、设备维修、改造、零配件更换等其他需要记录的事项在附表中填写。

3、重要设备保养、月检、年（半）年检及设备维修等均需记录保养、维修内容。

**设备/设施巡检维修记录表（附表）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 |  | 设备/设施名称 |  | 监督人 | |  | |
| 设备的具体位置及规格型号 |  | | | | | | |
| 时间 | 维修原因/维修、保养内容 | | | | 责任人 | | 保养级别 |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |

注：1、“√”表示正常检查,无维修情况。

2、设备维修、改造、零配件更换等其他需要记录的事项在附表中填写。

3、重要设备保养、月检、年（半）年检及设备维修等均需记录保养、维修内容。

**附件3： 设备/设施巡检维修记录表（给排水系统）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部 门 |  | 设备/设施名称 | | 给排水系统 | | | |
| 设备的具体位置及规格型号 |  | 监督人： | |  | | 日期 |  |
| 监督人： | |  | | 日期 |  |
| 具体维保内容： | | □周检/□半月检 | | | □周检/□半月检 | | |
| 周检内容：  1、设备房内应急指示灯、灭火器和室内通风正常；  2、检查泵房水位报警系统是否正常，并记录；  3、检轴承润滑油油位、油封、水封圈、盘根是否完好；  4、供水压力波动范围在正负0.03Mpa范围内；  5、水箱盖板是否上锁，三孔是否正常。 | | 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
| 具体维保内容： | | | | | 月检 | | |
| 1、重复周检内容；2、收紧地脚螺栓；3、检查润滑油质、油量是否符合要求，如发现润滑油变质应将润滑油全部更换，检查油封、水封圈、盘根是否完好，视情况进行更换；4、清洁变频器、压力调节器，紧固接线；5、冲洗压力表弯管；6、切换一次备用水泵；7、对设备房内的排水沟、排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通（6月至9月每半月检查一次）；8、污水泵每月试启动一次。 | | | | | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 具体维保内容： | | | | | □季检/□半年检/□年检 | | |
| 季检：检查水泵控制柜元器件、水泵运行，阀门开关是否正常；检查水泵的进出口管道应无锈蚀；紧固地脚螺栓及各主部件螺丝；各类泵体加注一次润滑油；检查化粪池，防止外溢。 | | | | | 检查 | 日期 | 签名 |
|  |  |  |
| 年检：检查泵叶轮、泵壳，对泵壳及机座除锈刷漆；检测电机绝缘电阻，并记录测试值。根据使用情况，清洗电机轴承、更换润滑油脂及电机轴承；检查密封填料；检查阀门无渗漏，动作灵活，螺杆无锈蚀；检查水泵运行是否正常；检查、清洁雨水井、污水井、排水主管弯头；检测雨水泵、污水泵绝缘值；清掏化粪池；雨季前检查雨、污水井、屋面雨水口，组织清理、疏通，确保畅通；降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查。 | | | | | | | |

注：1、“√”表示正常检查,无维修情况。

2、设备维修、改造、零配件更换等其他需要记录的事项在附表中填写。

3、重要设备保养、月检、年（半）年检及设备维修等均需记录保养、维修内容。

**设备/设施巡检维修记录表（附表）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 |  | 设备/设施名称 |  | 监督人 | |  | |
| 设备的具体位置及规格型号 |  | | | | | | |
| 时间 | 维修原因/维修、保养内容 | | | | 责任人 | | 保养级别 |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |
|  |  | | | |  | |  |

注：1、“√”表示正常检查,无维修情况。

2、设备维修、改造、零配件更换等其他需要记录的事项在附表中填写。

3、重要设备保养、月检、年（半）年检及设备维修等均需记录保养、维修内容。

**附件4： 设备/设施巡检维修记录表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备/设施名称 | 检查日期 | 检 查 情 况 | 检查人 | 整改  期限 | 确认人 | 纠 正 措 施 | 复查情况 | 复查日期 | 复查人 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**第十二部分 工作计划**

**一、工作计划样板1**

**示例：按照不同项目实际情况进行调整与修改**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **月份** | **工作内容** | **完成时间** | **责任人** | **备注** |
| **1** | 一月份 | 小区主要部位摄像头增加补光灯 |  |  |  |
| **2** | 小区娱乐游乐场增加高清摄像头 |  |  |  |
| **3** | 组织物业中心人员开会新年工作计划 |  |  |  |
| **4** | 物业服务中心门窗、灯具维修 |  |  |  |
| **5** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 二月份 | 处理春节期间业主反映遗留问题 |  |  |  |
| **2** | 春节假期值班人员安排 |  |  |  |
| **3** | 完成业主车辆信息 |  |  |  |
| **4** | 组织元宵节活动 |  |  |  |
| **5** | 例行空置房检查 | 每月进行 |  |  |
| **6** | 商铺漏水后续修复及报险情况跟踪 |  |  |  |
| **7** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 三月份 | 小区绿化、主干道麦冬草缺损补植 |  |  |  |
| **2** | 小区经营活动开展 |  |  |  |
| **3** | 小区消防设施检查/检修 |  |  |  |
| **4** | 小区所有水系检修/维保 |  |  |  |
| **5** | 污水泵维修 |  |  |  |
| **6** | 小区超市落实 |  |  |  |
| **7** | 生活垃圾托运与环卫所合同签订 |  |  |  |
| **8** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 四月份 | 公共部位绿化修剪，补种 |  |  |  |
| **2** | 小区排水沟，集水井，化粪池等清理 |  |  |  |
| **3** | 所有员工公示牌落实公示 |  |  |  |
| **4** | 小区机动车的有序管理 | 每日进行 |  |  |
| **5** | 积水泵的维修与清理工作 |  |  |  |
| **6** | 商铺红砖路面清洗 |  |  |  |
| **7** | 秩序维护队伍的培训工作 |  |  |  |
| **8** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 五月份 | 组织上半年消防演习 |  |  |  |
| **2** | 所有住户门幢内公共绿化全面打理 |  |  |  |
| **3** | 小区所有卫生死角保洁工作 |  |  |  |
| **4** | 绿化泵房检修/维护 |  |  |  |
| **5** | 小区消防设施检查/检修 |  |  |  |
| **6** | 小区破损垃圾桶的全面更换 |  |  |  |
| **7** | 出租户的清查与管理 |  |  |  |
| **8** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 六月份 | 接受公司上半年对项目工作进行指导检查 |  |  |  |
| **2** | 组织六一儿童节游园活动 |  |  |  |
| **3** | 落实上半年业主满意度调查工作 |  |  |  |
| **4** | 梅雨季节增加空关房除湿及开窗通风频率 |  |  |  |
| **5** | 商铺设施设备全面检查 |  |  |  |
| **6** | 消防灭火器的的清点与充装 |  |  |  |
| **7** | 非机动车（电动车）的安全防范工作 |  |  |  |
| **8** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 七月份 | 针对业主满意度调查业主意见整改 |  |  |  |
| **2** | 配合电力部门小区供电系统全面检查 |  |  |  |
| **3** | 小区长者慰问组织活动 |  |  |  |
| **4** | 楼道卫生的清理工作 | 每日进行 |  |  |
| **5** | 小区红砖路面全面检修 |  |  |  |
| **6** | 蚊蝇消杀工作落实 |  |  |  |
| **7** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 八月份 | 落实小区灭鼠工作 | 季度/次 |  |  |
| **2** | 施工单位维修跟进 |  |  |  |
| **3** | 小区内白色垃圾清理 |  |  |  |
| **4** | 小区草坪灯的更换 |  |  |  |
| **5** | 全体员工自然灾害应急预案演练 |  |  |  |
| **6** | 配合水厂供水系统全面检查 |  |  |  |
| **7** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 九月份 | 公共油漆脱落部位修补 |  |  |  |
| **2** | 业主房屋整体情况全面检查 |  |  |  |
| **3** | 小区娱乐设施全面检修 |  |  |  |
| **4** | 所有业主车位全面检修维护 |  |  |  |
| **5** | 对大门岗外来人员的管控 | 每日进行 |  |  |
| **6** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 十月份 | 国庆/中秋小区布置 |  |  |  |
| **2** | 重阳节小区老者慰问 |  |  |  |
| **3** | 空关房业主花园全面打理 |  |  |  |
| **4** | 水泵房的检查水压，卫生 |  |  |  |
| **5** | 小区设施设备全面检修 |  |  |  |
| **6** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 十一月份 | 下半年消防演习 |  |  |  |
| **2** | 下半年业主满意度调查 |  |  |  |
| **3** | 冬季草籽播种，热带树保暖 |  |  |  |
| **4** | 小区绿化全面修剪及冬季前除虫 |  |  |  |
| **5** | 业主房屋结构框架全面检查 |  |  |  |
| **6** | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **1** | 十二月份 | 物业服务费催缴 | 每月进行 |  |  |
| **2** | 年终总结 |  |  |  |
| **3** | 对满意度调查业主反映问题整改 |  |  |  |
| **4** | 第三方业主满意度调查 |  |  |  |
| **5** | 项目员工年度考核 |  |  |  |
| **6** | 编写2017年工作方案 |  |  |  |
| **7** | 公示小区经营性收支 |  |  |  |

XX物业服务有限公司

XX年XX月XX日

**工作计划样板2**

**一、服务品质提升计划**

（一）礼节、礼貌、礼仪培训

对照 级服务标准要求，严格按培训标准进行日常管理与服务，加强督查与考核力度，树立优良的整体服务形象，赢得业主的满意度。

（二）客服部

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 实施时间 | 详细表述 | 责任人 |
| 客户关怀和访谈 | 4、9月 | 对满意度比较高的业主，制定客户关怀和访谈计划，将这类客户培养成优质客户。 |  |
| 业主投诉 | 365天 | 把业主的投诉当成与业主交朋友的开始，在力所能及的范围内帮助业主，最终让业主认可物业服务。 |  |
| 特殊关怀 | 5、10月 | 对房屋有遗留问题的客户，积极与开发商协调沟通，妥善处理好，与开发商一起上门走访服务。 |  |
| 短信关怀 | 3月1日 | 节日、生日等重要的日子给业主送去温馨的祝福，包括业主家庭成员。 |  |
| 上门关怀 | 3月1日 | 生子、结婚、乔迁等喜事，可购买小礼物或鲜花，上门进行恭贺。 |  |
| 内容 | 实施时间 | 详细表述 | 责任人 |
| 经理接待日 | 5月20日 | 每月进行“经理接待日”活动，有针对性的解决反映的问题。 |  |
| 各类宣传 | 3月1日 | 每月有重点有主题的集中进行文明宣传和引导工作，如文明养犬宣传月、文明行车宣传月、杜绝高空抛物宣传月、物业服务宣传月等。 |  |

（三）工程部

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 实施时间 | 详细表述 | 责任人 |
| 设备保养计划 | 365天 | 制定公共设施设备检查保养计划，实施预防性管理，在设施设备出现问题前提前解决。 |  |
| 巡查计划 | 3月1日 | 制定夜间巡查计划，夜间秩序维护员、安全员、工程人员一起参与，重点检查夜间照明的完好性。 |  |
| 公共设施维护 | 365天 | 以客户直观感受及对客户日常生活影响程度为依据，制定公共设施设备维护时限表，责任人在接单后必须在规定时间内完成。 |  |
| 内容 | 时间 | 详细表述 | 责任人 |
| 装修管理 | 3月1日 | 整合装修管理规范，在不违背原则的前提下，尽量为业主考虑，与楼管一起做好服务及沟通工作，让业主感受我们是真心为他着想，而不是为难他，希望能够理解。 |  |
| 日常维修 | 5月1日 | 做好业主私有财产报修后的有偿维修服务工作，赢得业主的信任。 |  |

（四）秩序部

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 时间 | 详细表述 | 责任人 |
| 秩序便捷服务 | 3月1日 | 在业主出入较集中的时段，将巡逻岗临时固定在显目位置，随时为业主提供便捷服务。 |  |
| 门岗管控与礼仪 | 365天 | 增强岗位的主动性，对认识的业主主动打招呼，陌生的礼貌询问，核实身份。 |  |
| 军事训练 | 每周日下午 | 客户集中时段，进行体能军事训练，提高业主对小区秩序安全的直观感受。 |  |

（五）保洁部

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 时间 | 详细表述 | 责任人 |
| 培训计划 | 2月1日 | 定期培训保洁人员的作业标准规范，提升熟练程度，评选岗位先进，给予一定奖励，让其融入到团队当中，更好的服务于小区。 |  |
| 制定专项管理办法 | 5月1日 | 制定业主触点区域、时间段的环境卫生管理办法，让业主感觉干净整洁的居住环境。 |  |
| 规范完善作业流程 | 5月1日 | 定期调整作业顺序和流程，如：楼道清洁人员定期调整清洁楼道的顺序，让每个早上定时出门的业主都能遇到现场清洁人员，每天下班前对楼道进行一次清洁巡查，确保业主晚上回家时楼道清洁干净。 |  |
| 意识培养 | 365天 | 强调全体职员人过地净，要求秩序固定岗负责方圆50米范围内的环境卫生，不能出现白色垃圾、香烟头等滞留现象。 |  |

（六）安排管理人员去上海、苏州住宅高档项目参观学习。

（七）开展2至3次社区活动，邀请社区、居委会、业主等共同参与。

1. **目标指标**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月份 | 物业费计划完成收缴率（%） | 满意度计划完成率（%） | 月份 | 物业费计划完成收缴率（%） | 满意度计划完成率（%） |
| 1月份 |  |  | 7月份 |  |  |
| 2月份 |  |  | 8月份 |  |  |
| 3月份 |  |  | 9月份 |  |  |
| 4月份 |  |  | 10月份 |  |  |
| 5月份 |  |  | 11月份 |  |  |
| 6月份 |  |  | 12月份 |  |  |

1. **安全工作计划**

|  |  |
| --- | --- |
| 月份 | 详细表述 |
| 1月 | 对给排水、消防设施设备进行防冻检查，准备好铁锹、草包、融雪盐等破冰雪工具、物资，做好节前安全大检查，发布相关安全注意事项，落实值班安全责任人。 |
| 2月 | 组织电梯困人演练，请电梯维保单位现场讲解如何安全打开轿厢门、如何将电梯升至安全楼层并锁住。 |
| 3月 | 3月份组织一次内部消防演练，着重对灭火器、消防水袋等如何正确使用的学习和熟练操作。 |
| 5月 | 防汛安全大检查，主要检查污水泵及阀门、电梯基坑、集水井、雨水井、污水井、雨污水管网、屋顶及天台雨水口等，做好防汛物资及设备的准备工作。 |
| 7月 | 举办安全宣传月活动，制作展板、宣传手册，现场讲解、演示等。 |
| 8月 | 电梯困人演练，邀请电梯维保公司一起参与。 |
| 10月 | 消防演练，邀请社区、居委会、消防大队、业主共同参与。 |

**四、工程维保计划**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项次** | **设备系统** | **设备名称** | **设备位置** | **数量** | **设备状态** | **常规巡查** | **维保内容** | **维保时间** | **维保人员** | **费用构成** | **估计费用** |
| 1 | 商业街雨污水管维护保养 | 雨水管维护保养 | 东门、南门沿商铺门口雨水井 | 个 | 正常使用 | 季巡查 | 高压疏通，打通井与井之间的堵塞垃圾，确保高层雨水畅通。 | 2月1日-2月30日 | 工程二名 |  |  |
| 污水管维护保养 | 东门、南门沿商铺门口污水井 | 个 | 正常使用 | 月巡查 | 高压疏通，打通井与井之间的堵塞油污和钙化物，确保高层厨卫排水畅通。 | 5月1日-5月30日 | 工程二名 |  |  |
| 2 | 公共区域外立面 | 干挂大理石、楼顶玻璃窗、天井顶棚、装饰铝板 | 全区域 |  | 正常使用 | 月巡查 | 检查大理石是否松动、玻璃、顶棚、铝板有无裂缝 | 3月1日-3月30日 | 工程二名 |  |  |
| 3 | 门窗类 | 一期单元门窗 | 全区域 | 单元 | 正常使用 | 月巡查 | 门框整形、铰链加固、加注润滑油，电控门锁调整 | 3月1日-3月30日 | 工程二名 |  |  |
| 4 | 土建养护维修 | 地面、路牙、平台维修、主要道路、渗水维修 | 全区域 |  | 正常使用 | 月巡查 | 维修路面地砖、维修平台开裂渗水，具体分时段进行，按2016年计算累计时间达2个月。具体按实际排班维修。 | 4月1日-6月30日 | 工程二名 |  |  |
| 5 | 护栏、防腐木 | 露台圆管护栏、入户木扶手、钢结构、露天防腐木 | 全区域 |  | 正常使用 | 季巡查 | 修复木扶手及清除木扶手毛刺油漆所有木扶手。露台圆管护栏除锈油漆，有焊点脱落的地方需补焊牢固、露天防腐木毛刺清除及油漆。 | 5月1日-5月30日 | 工程二名 |  |  |
| 6 | 排污泵 | 排污泵及控制箱 | 车库 | 台 | 正常使用，自动工作模式 | 月巡查 | 1、检测电压、电流是否在正常值，排污是否正常。接触器、继电器、止回阀、转换开关、手动、自动、接线柱是否紧固工作正常。 2、清理污水井、控制箱灰尘、除锈、油漆。 | 5月1日-6月30日 | 工程二名 |  |  |
| 7 | 公共充电设施 | 充电桩 | 南门 | 个 | 正常使用 | 月巡查 | 1、检测电压、电流是否在正常值 | 6月1日-6月30日 | 工程一名 |  |  |
| 8 | 公共照明灯 | 庭院灯97、草坪灯57、景观灯71 | 覆盖全部区域 | 套 | 正常使用，时控模式 | 月巡查 | 清洁灯罩、对锈蚀部分进行油漆、补齐缺失的草坪灯，修复损坏线路。 | 7月1日-7月20日 | 工程二名 |  |  |
| 9 | 消防设施设备 | 喷淋泵 | 消防泵房（车库1栋北侧） | 台 | 正常使用（火灾显示盘、烟感、温感、消防喇叭部分有故障），继续查找维修中 | 日巡查 | 蓄水池检查、各泵阀除锈加黄油、有油漆脱落的补缺 | 7月1日-8月20日 不包括消防主管道除锈油漆（每年一月份消防管、喷淋管做好保温防护） | 二名工程人员专项负责，需要秩序、楼宇协助。 |  |  |
| 消防泵 | 消防泵房（车库1栋北侧） | 台 |
| 消防稳压泵 | 2栋1单元楼顶 | 台 |
| 烟感/温感 | 地下车库各区域 | 个 | 月巡查 | 清洁除尘 |
| 消报 | 覆盖地下车库、单元楼道 | 个 | 清洁除尘、抽查测试消报手报是否执行动作 |
| 手报 | 覆盖地下车库、单元楼道 | 个 |
| 室内消防栓箱 | 覆盖地下车库、单元楼道 | 套 | 季巡查 | 水压、除锈、油漆 |
| 室外消防栓 | 区域覆盖 | 个 |
| 消防喇叭 | 覆盖地下车库、单元楼道 | 个 | 清洁除尘、加固 |
| 消防主机、UPS电源 | 监控室 | 台 | 周巡查 | 清洁除尘 |
| 火灾显示盘 | 区域覆盖 | 个 | 周巡查 | 清洁除尘 |
| 喷淋、防火栓主管道 | 地下车库各区域 | 米 | 年巡查 | 除锈油漆 |
| 消防湿式碟阀报警器 | 消防泵房（车库1栋北侧） | 套 | 月巡查 | 放水试验、警铃是否报警、除锈油漆 |
| 消防信号蝶阀 | 区域覆盖 | 套 | 月巡查 | 开关试验、消防主机是否有反馈 |
| 消防泵控制柜 | 消防泵房（车库1栋北侧） | 套 | 季巡查 | 对控制模块、主电路控制器、双电源切换的测试 |
| 10 | 避雷系统 | 避雷带 | 1、2、3、4、5、6、7栋楼顶 | 套 | 正常使用 | 年巡查 | 零点位接地测试（雨季来临前） | 4月10日-4月30日 | 工程一名 |  |  |
| 11 | 送排风风机 | 风机房门锁、风机电机、风机皮带、双电源切换、风管 | 车库 | 间 | 正常使用，自动模式 | 周巡查 | 控制柜除尘、紧固接线柱、双电源检测、指示灯是否正常、各转换开关是否灵活、风机电流有无异常等、风机皮带是否松动、风管有腐蚀的部分补漏除锈油漆 | 8月30日-9月5日 | 工程二名 |  |  |
| 12 | 正压风机 | 风机控制箱、风机电机、双电源切换器、风管 | 楼顶 | 套 | 正常使用，自动模式 | 月巡查 | 正压风阀模块检测、正压风阀开关是否灵活及加润滑油、清洁除尘 | 9月6日-9月15日 | 工程二名 |  |  |
| 13 | 总配电系统 | 低压配电室 | 1、2、3、4、5、6、7栋车库配电间 | 间 | 正常使用 | 周巡查 | 测试接线端温度、电压电流测试、除尘、整理（其中4、6、7栋配电间是日巡查） | 9月1日-9月20日 | 工程二名 |  |  |
| 14 | 公共区域供配系统 | 开关箱、断路器、熔断器 | 车库及公共照明柜 | 套 | 正常使用 | 月巡查 | 除尘清洁、紧固断路器开关接线柱、双电源切换试验 | 9月21日-9月30日 | 工程二名 |  |  |
| 15 | UPS电源 | 蓄电池组 | 监控室、4栋地下车库 | 套 | 正常使用 | 月巡查 | 对逆变器检查、除尘、接线柱加固，测量负载 | 9月12日-9月17日 | 工程二名 |  |  |
| 转换控制器 |
| UPS 逆变器 |
| 16 | 监控系统 | 摄像机 | 覆盖小区域道路、地下车库、单元楼道 | 个 | 实时运行，正常使用 | 月巡查 | 网络设备维护、硬盘主机运行状态、调阅视频操作、清理灰尘、UPS是否正常切换 | 9月17日-9月25日 | 工程二名、外援一名 |  |  |
| 硬盘录像机 | 监控室 | 台 |
| 管理服务器 | 监控室 | 台 |
| LED液晶屏 | 监控室 | 个 |
| 矩阵键盘控制器 | 监控室 | 个 |
| 千兆光纤交换机 | 监控室、地下车库 | 个 |
| 千兆网络交换机 | 监控室、地下车库 | 台 |
| UPS不间断电源 | 监控室 | 套 |
| 17 | 拍照识别系统 | 抓拍摄像机 | 东门 | 台 | 实时运行，正常使用 | 月巡查 | 清洁镜头、抓拍位置是否准确、补光灯清洁、南北门岗光纤通讯正常，数据传输无延迟 | 9月26日-9月30日 | 智能化一名 |  |  |
| 补光灯 | 东门 | 台 |
| 抓拍管理电脑 | 监控室 | 套 |
| 18 | 道闸 | 发卡器、通讯主板 | 东门 | 套 | 正常使用 | 月巡查 | 测试读卡感应灵敏度、测试地感灵敏度、闸机齿轮加注黄油、紧固接线、清洁闸机箱 | 9月28日-9月5日 | 工程一名 |  |  |
| 闸机、电机、控制器 |
| 地感控制器 |
| 19 | 广播设备 | DVD播放器 | 监控室 | 台 | 正常使用 | 月巡查 | 清洁设备表面灰尘、调整放大器音频信号、室外喇叭有无破损或者无声音、播放器是否正常播放、话筒是否有用 | 9月6日-9月10日 | 智能化一名 |  |  |
| 分区器 | 台 |
| 前置放大器 | 台 |
| 后级功率放大器 | 台 |
| 话筒 | 个 |
| 背景音乐喇叭 | 个 |
| 20 | 电子围栏 | 高压主机 | 围墙不锈钢箱内安装 | 台 | 实时运行，正常使用 | 月巡查 | 围栏松紧度调整、查看高压主机是否正常、电子地图是否正常显示并清扫 | 9月10日-9月12日 | 智能化一名、工程一名协助 |  |  |
| 高压围栏 | 1-7栋外围墙 | 套 |
| 布放撤防键盘 | 监控室 | 台 |
| 电子地图显示 | 监控室 | 块 |
| 21 | 电子显示屏 | 显示屏、发布软件 | 东门 | 套 | 正常使用 | 月巡查 | 清理屏幕灰尘 |  |  |
| 22 | 楼宇门禁系统 | 解码器、通讯器、开关电源 | 智能化箱、井道内 | 套 | 实时运行，正常使用 | 月巡查 | 清洁门口机表面及摄像头、抽查按键是否有效、电控锁动作是否正常、管理机是否能呼通 | 9月11日-9月20日 | 智能化一名、工程一名协助 |  |  |
| 管理机 | 监控室 | 台 |
| 电控门锁 | 单元门上 | 把 |
| 门口机 | 入门门边 | 个 |
| 23 | 电梯 | 机房 | 楼顶 | 个 | 正常使用 | 月巡查 | 机房照明灯、排风、轿厢清扫、摄像机镜头清扫 | 9月21日-9月25日 | 电梯管理员一名、工程一名 |  |  |
| 电梯 | 高层单元 | 台 |
| 24 | 宣传栏广告栏等 | 路边橱窗、架空层画廊 | 覆盖整个区域 | 个 | 正常使用 | 日巡查 | 检查是否正常、除锈、油漆 | 9月25日-9月26日 | 责任区工程自行负责 |  |  |
| 25 | 生活水泵 | 增压泵、控制柜 | 车库 | 套 | 实时运行，正常使用 | 日巡查 | 清洁设备、双电源切换调试、清扫机房、观察压力，做好运行记录 | 9月27日-9月28日 | 责任区工程自行负责 |  |  |
|
|
|
| 26 | 消防水箱 | 水箱、浮球控制、进水阀、放水阀 | 2栋1单元楼顶 | 个 | 正常 | 日巡查 | 每日巡查水压情况是否异常、卫生维护、设备测试，除锈油漆 | 9月28日-9月29日 | 责任区工程自行负责 |  |  |
| 27 | 给排水系统 | 给水管道 | 覆盖整个区域 |  | 正常使用 | 年巡查 | 对轻度锈蚀做脱皮清理，管道干燥涂刷防锈漆两遍，各类阀门定期开关，出现故障的阀门及时修复，阀门应开关灵活。 | 9月29日-9月30日 | 全体工程配合 |  |  |
| 落水管 | 覆盖整个区域 |  | 年巡查 | 落水口保持完好，开裂、破损及时更换，定期检查，5年更换一次 | 10月1日-10月3日 | 全体工程配合 |  |  |
| 排水沟 | 覆盖整个区域 |  | 月巡查 | 清扫泥沙、纸屑等垃圾，拔出沟内生长的杂草 | 10月3日-10月4日 | 全体工程配合 |  |  |
| 化粪池 | 覆盖整个区域 |  | 季巡查 | 出入口通畅，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清理现场 | 10月5日-10月8日 | 外包 |  |  |
| 28 | 应急物资设备 | 潜水泵 | 工程仓库 |  | 月巡查 | 月巡查 | 开机正常运行、清除滤芯灰尘 | 12月15日-12月20日 | 工程二名 |  |  |

**五、环境、绿化养护计划**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 工作内容 | 频率 |
| 楼道 | 清扫各楼层通道和楼梯台阶垃圾 | 每日1次 |
| 楼梯扶手及护栏擦拭 | 每日1次 |
| 楼梯通道及台阶墙面顶面除尘、公共门、窗、玻璃、告示牌擦拭 | 每周1次  (循环保洁） |
| 轿厢地板门框按键的擦拭 | 每日1次 |
| 天台，平台清扫 | 每周2次 |
| 楼层收垃圾、烟灰缸垃圾及烟头 | 每日2次 |
| 电梯上光养护 | 每月1次 |
| 外围 | 外围路面，商铺、路牙，绿化带内的白色垃圾清理 | 每日2次  （循环保洁） |
| 标示标牌，信报箱、垃圾箱，果壳箱、宠物箱清理 | 每日1次 |
| 路面，车库、非机动车库清扫 | 每日2次  （循环保洁） |
| 生活垃圾房、装修垃圾房 | 每日1次  （循环清扫） |
| 岗亭清理 | 每周1次 |
| 地库各类设施的清理（消防柜、指示牌、指示灯、车位挡板等公共设施清理） | 每半月1次 |
| 地库排水沟、地下室墙面管线清理 | 每月1次 |
| 绿化养护 | 修剪：全面开展落叶树木的整形修剪工作。 | 第一季度 |
| 消灭病虫害：清除残枯枝、落，对病残枝进行焚烧处理，消灭过冬病原。 |
| 修剪：伐除死去的苗木，修建枯干枝、除根蘖、疯蘖，剪残花。 | 第二季度 |
| 施肥：局部施肥：对一些生长较弱、枝条不充实的苗木，应补施一些磷钾肥，促进其发育。 |
| [防治病虫害：做好病虫害的防止工作。](http://baike.baidu.com/view/344218.htm) |
| 排涝：大雨过后，对低洼积水处要及时排涝。 | 第三季度 |
| 修剪：除一般树木夏修外，对绿篱进造型修建。 |
| 中耕除草：杂草生长也旺盛，要及时的除草，并可结合除草进行施肥。 |
| 防治病虫害：潮湿天气要注意白粉病及腐烂病。 |
| 施肥：结合冻水，可以追施一些复合肥。提高苗木的抗寒性。 | 第四季度 |
| 修建：根据草坪长势适当进行修剪。为冬季修剪做准备。 |
| 害虫的防止：重要防止草坪上的粘虫、蚜虫。 |
| 除草：彻底清除草坪机及各种树木下的杂草，清扫落叶，保持干净。 |

**六、秩序工作计划**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内容 | 时间 | 详细表述 |
| 培训计划 | 周一-周五早晨会 | 员工军事素质、工作纪律、各种应变能力 |
| 周例会 | 每周一 | 对本周工作作出总结，制作下周工作计划。对工作中存在的问题进行解决 |
| 消防设备巡查 | 每月一次  （10-14日） | 对小区消防箱进行设备巡查，对灭火器压力不足、配套器材是否完好进行统计。对消防标签进行张贴，对发现问题及时报修 |
| 监控室设备基本操作培训 | 上半年（5月）  下半年（10月） | 对监控室各类设备的简单操作进行培训 |
| 消防通道内车辆清理 | 每天一次 | 每天清理一次消防通道内违停车辆，根据情况作不定期、不定时清理 |
| 门岗应急预案演练 | 上半年（3月）  下半年（10月） | 秩序维护人员对门岗突发事件处理 |
| 消防通道内杂物清理 | 每周1次 | 配合楼宇管理员对楼内消防通道的杂物做定期清理 |

**七、 年工作重点**

XX物业服务有限公司

XX年XX月XX日