

# 成都市住房和城乡建设局

成住建发〔2024〕120号

## 成都市住房和城乡建设局 关于发布《成都市住宅小区物业服务企业 履职清单》的通知

成都天府新区自然资源和规划建设局，成都东部新区公共服务局，成都高新区公园城市建设局，各区（市）县住建行政主管部门：

为着力提升全市物业服务整体质量，提升物业小区治理基础，现参照物业服务合同示范文本和成都市住房和城乡建设局《关于建立物业小区问题用心用情马上解决长效机制的通知》《关于推广使用“成都智慧物业”微信小程序的通知》《关于印发〈成都市物业服务“双晒”工作规范（2.0版）〉的通知》等政策文件拟制了《成都市住宅小区物业服务企业履职清单》（以下简称“清单”）。

请各区（市）县住建行政主管部门督促属地物业服务企业严格按照物业服务合同约定履职，督促物业服务企业按照清单落实本市政策文件要求，提升管理服务水平，同时在属地内广泛宣传清单内容，提高业主知晓度，帮助业主监督物业服务企业按合同约定和清单要求提供服务，规范履职（当清单内容与物业服务合同有冲突时，以合同约定为准）。

我局将在智慧物业平台“物业政策法规”板块上传《成都市住宅小区物业服务企业履职清单》，便于业主知晓。

附件：成都市住宅小区物业服务企业履职清单



附件

## 成都市住宅小区物业服务企业履职清单

### 目录

一、综合服务	5
（一）服务机构与客户服务	5
（二）人员	5
（三）规章制度	5
（四）档案	6
（五）标识	7
（六）公示公开	7
（七）专项服务委托管理	8
（八）服务品质检查	8
（九）装饰装修管理	8
（十）共有部分经营	9
（十一）安全防范	9
二、共用部位及共用设施设备运行、维修养护	9
（一）综合管理	9
（二）房屋本体及附属构筑物、建筑部件	10
（三）二次供水设施	10
（四）排水系统	10
（五）照明和电气设备	11
（六）安全防范系统	11
（七）电梯系统	11

(八) 消防设备设施与器材.....	12
(九) 有限空间管理.....	12
(十) 智能化设备.....	12
三、环境维护.....	12
(一) 清洁卫生.....	12
(二) 有害生物防治与控制.....	12
(三) 生活垃圾分类、收集与清运.....	13
四、绿化养护.....	13
五、公共秩序维护.....	13
(一) 值守.....	13
(二) 巡视.....	13
(三) 机动车进入及行驶管理.....	13
(四) 消防安全.....	13
(五) 地下空间.....	14
六、其它事项.....	14
(一) 小区问题用心用情“码上办”.....	14
(二) 智慧物业平台的信息维护及更新.....	14
(三) 业委会（物管委）等自治组织相关工作配合.....	15
(四) 协助履行管理规约.....	15
(五) 物业纠纷调解.....	15
(六) 主动融入小区治理.....	15

## 一、综合服务

### （一）服务机构与客户服务

1. 设置客户服务场所并具备办公条件，在小区内有明显指引标识。

2. 建立客户服务 8h 值班制度，受理、解决、解答业主提出的投诉、报修、求助、咨询等服务需求。

3. 设置项目客户服务及投诉电话，明确服务时间，建立并完善服务流程，针对主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内回复。

4. 定期征询业主、物业使用人的意见和建议，接受业主、物业使用人的监督，改进和完善服务。

### （二）人员

5. 按合同约定或相关法律法规规定配置物业服务人员。

6. 项目负责人及各专业负责人应经过专业技能及安全培训，实施消防、电梯、电气、水质检测、锅炉、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资格或者委托具备相应资质资格的单位或个人实施。委托实施的，应当明确各自的安全管理责任，并承担安全主体责任。

7. 从业人员分岗位统一着装，佩戴标志，语言文明，态度主动、热情。

### （三）规章制度

8. 建立并完善业主诉求受理处置的工作流程和制度。

9. 依据物业服务合同和临时管理规约（管理规约）约定及相关法律法规政策规定，建立健全共用部位及共用设施设备维修保养、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、生活垃圾分类、装饰装修管理、客户服务、财务管理、收费管理、培训与考核、安全生产管理等内部管理制度及服务规程。

10. 分类建立各项突发公共事件应急预案。

11. 建立各项物业服务工作记录台账（含电子记录）。

#### （四）档案

12. 按照相关规定，配备计算机等必要档案管理设施设备，同时配备档案管理员对物业服务基础信息和资料等进行管理；鼓励开展档案信息化管理。

13. 保管建设单位向物业服务企业移交的物业档案资料。

14. 建立物业服务管理档案，包括：业主名册；承接查验档案；物业服务合同备案档案材料；签订的供水、供电、垃圾清运、网络等书面协议；共有部分经营管理档案；物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料；与业主大会、业主委员会及物业管理委员会日常工作往来等相关资料；项目党建工作资料；村（社区）文化活动相关资料；共用部位、共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录；消防维保档案；电梯维保档案；水箱清洗记录及水箱水质检测报告；日常秩序维护、环境维护、绿化维护方面的维护记录和档案资料；装饰装修管理资料；生活垃圾处理台账等相关资料；安全生产管理档案资料；物业管理日常服务

档案及其投诉、报修等工作记录；特色服务档案资料；其他物业管理活动档案资料。

#### （五）标识

15. 按标识设置要求在显著位置设置提示标识、指令标识、警告（示）标识、导向标识、指示标识、禁止标识等各类物业服务信息标识。

#### （六）公示公开

16. 公开物业服务企业的营业执照，主要服务岗位人员的姓名、岗位、联系方式。

17. 公示公开物业服务内容和标准，收费标准和方式等。

18. 公开电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修保养单位的名称、联系方式、维保记录、安全运行状况和应急处置人员及其联系方式等。

19. 在物业管理区域主出入口、物业服务中心、物业服务事务公开栏、单元门、电梯桥厢内等显著位置和各类线上服务平台等张贴“物业小区问题马上解决”公示牌，并公示项目所在地住建、公安、城管、应急等相关部门与镇人民政府（街道办事处）、村（社区）的监督电话。

20. 落实物业服务“双晒”要求，在物业管理区域主出入口、物业服务中心、物业服务事务公开栏、单元门等显著位置，以及通过企业的网站、微信公众号、视频号、物业服务 app、物业服务小程序、楼栋管家微信朋友圈和业主的微信群等线上渠道依法

公示公开“晒”出物业管理相关事项。

21. 物业服务“双晒”中“晒服务”的内容即物业服务合同履行情况、物业服务工作相关制度标准、业主诉求建议办理情况、暖心物管评选相关活动等；“晒收支”的内容即共有部分经营收益情况、酬金制资金收支情况、包干制重要服务事项及费用支出情况等。

22. 公示专项维修资金余额及上年度使用情况。

23. 公开房屋装饰装修活动情况。

24. 公示规划车位、车库的出售和出租情况。

25. 其他应当公示公开的信息。

#### （七）专项服务委托管理

26. 签订专项服务合同，约定委托事项、服务质量、双方的义务和责任。

27. 对专项服务工作按合同约定的服务标准进行监督、评价。

#### （八）服务品质检查

28. 建立日常管控制度，制定检查计划并予以落实。

29. 对不合格内容项实施整改，定期统计汇总并落实改进措施，持续提升服务质量。

30. 对业主、物业使用人定期开展物业服务满意度调查。

#### （九）装饰装修管理

31. 受理业主装饰装修申请、签订装饰装修管理服务协议。

32. 履行对业主禁止行为和注意事项的告知义务。



33. 对装饰装修现场进行巡查与监督,并履行对违规装修的劝阻和报告义务。

34. 装修废弃物的清运与处置管理。

35. 装饰装修管理档案资料的建立、归集和保存。

#### (十) 共有部分经营

36. 按授权与共有部分经营使用方签订协议,明确使用内容、方式及收费标准,以及双方权利、义务与责任。

37. 对共有部分经营收益情况单独列账,并接受业主监督。

#### (十一) 安全防范

38. 对物业服务企业员工开展安全生产教育与培训。

39. 向业主、物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项,若识别到危及人身安全的部位及场所,采取相应防范措施。

40. 对危害安全的行为进行劝阻、制止、报告。

41. 成立应急救援队伍,配置各类应急物资,建立各类突发事件的应急预案,应对各类突发事件。

42. 汛期及极端天气,发布预警信息,做好防范措施。

## 二、共用部位及共用设施设备运行、维修养护

### (一) 综合管理

43. 每日对各类机房进行综合性管理,建立日常巡视检查制度,做好记录,保持设施设备运行环境良好。

44. 建立设施设备管控台账,并及时更新。

45. 每年第4季度制定下一年度维护保养工作计划。

46. 规范设置设施设备标识。

47. 组织维修养护并定期检测。

48. 水、电、气及通讯等专业设施设备发生故障、不能正常使用的，应立即报告相关专业运营单位。

49. 建立停水、停电、停气、消防安全、电梯故障、设备房水浸等设施设备事故应急预案，制定演练计划并实施，组织应急抢险。

#### (二) 房屋本体及附属构筑物、建筑部件

50. 定期对共用部位进行日常检查、记录、维修养护。

51. 巡视中发现存在安全隐患的，应及时开展提示提醒等警示工作，并采取相应防范措施。

52. 应急处理（屋面漏水、门窗漏雨、外墙脱落等）。

#### (三) 二次供水设施

53. 泵房设备的运行管理。

54. 每日对二次供水水箱进行巡检，每半年清洗并对水质进行检测。

55. 公示二次供水卫生许可证、水质检测报告和从业人员健康证。

56. 对突发事件进行应急处置（停水、管道爆裂、水污染等）。

#### (四) 排水系统

57. 每年汛前对污水泵进行检查维护。

58. 每年汛前对雨篦子、雨水井、污水井、屋面雨水口和雨、

污水管等设施检查、清理。

59. 每月对隔油池、化粪池进行巡查，隔油池每季度清掏一次，化粪池每年清掏一次，如发现异常及时清掏。

60. 对突发事件进行应急处置（管道爆裂、管涌等）。

#### （五）照明和电气设备

61. 按相关规定对变压器、低压配电柜、单元（楼层）配电柜（箱）进行日常巡查、维护和定期检修。

62. 制定应急电源的日常维护制度。

63. 每年对避雷系统进行维护与检测。

64. 对突发事件进行应急处置（停电）。

#### （六）安全防范系统

65. 监控系统（显示器、监控主机、摄像机、摄像头等）24h运行维护、值守。

66. 易攀爬处设防盗设施。

67. 每月对门禁系统（读卡（脸）器、电磁锁门锁、出门按钮等）进行检查维护，保证运行正常。

#### （七）电梯系统

68. 按相关规定开展日常运行与安全检查。

69. 制定定期维护管理制度。

70. 电梯检验有效期届满前 1 个月，向电梯检验检测机构提出检验和检测。

71. 应急处理（停电、困人解救、水浸等）。

#### **(八) 消防设备设施与器材**

72. 火灾自动报警系统的 24h 运行维护、值守。

73. 定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。

74. 每年对消防设备进行全面检测，保证运行正常。

75. 应急照明、疏散指示显示正常。

#### **(九) 有限空间管理**

76. 建立台账。

77. 日常管理（巡视、作业等）。

#### **(十) 智能化设备**

78. 智能化设备的维修养护。

### **三、环境维护**

#### **(一) 清洁卫生**

79. 每日对楼内日常清洁卫生维护至少一次（楼内大堂、各层候梯厅、楼道、楼梯、电梯轿厢等）。

80. 每日对外围日常清洁卫生维护至少一次（天台屋面、楼外道路及设施、水景等）。

81. 建立特殊天气（雨、雪等）的清洁卫生维护机制。

82. 建立清洗药剂、消杀药剂的管理制度。

#### **(二) 有害生物防治与控制**

83. 作业前发布安全提示，摆放提示牌。

84. 作业时工作人员应佩戴安全防护装备。

85. 建立防治药剂的管理制度。

### **(三) 生活垃圾分类、收集与清运**

86. 建立生活垃圾分类制度，宣传生活垃圾分类知识。

87. 每日收集并清运生活垃圾至少一次。

88. 对生活垃圾投放人进行指导、监督。

## **四、绿化养护**

89. 按合同约定对绿化植株实施灌溉、施肥、病虫害防治、整形修剪、支撑加固、补种、移植、季节防护等作业。

90. 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 4h 内清理干净。

## **五、公共秩序维护**

### **(一) 值守**

91. 对主要出入口、监控系统等重要场所进行 24 小时值守。

### **(二) 巡视**

92. 制定巡视路线并定期调整，按照频次规定进行巡视，发现违规行为及时制止、上报。

### **(三) 机动车进入及行驶管理**

93. 提示进入车辆在小区内安全行驶。

94. 限制超重、超宽车辆的进入。

### **(四) 消防安全**

95. 每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用，发现违规行为及时制止、上报。



委员会负责人)、业主代表在内的“五方联动”协商议事,配合属地政府与水务、应急、卫生健康等部门做好防汛、疫情防控、文明城市建设等相关工作,保障小区高效能治理、实现小区居民高品质生活。

信息公开属性:主动公开

成都市住房和城乡建设局办公室

2024年9月2日印发

