

宁夏回族自治区住宅物业服务 导则（试行）

2021 年 7 月

目录

目录.....	2
1. 总则.....	7
1.1 目的.....	7
1.2 范围.....	7
1.3 基本原则.....	7
1.4 引用文件.....	8
1.5 法律依据.....	9
1.6 术语和定义.....	9
1.7 适用说明.....	10
1.8 特别提示.....	10
2. 物业服务企业基本要求.....	11
2.1 服务场所.....	11
2.2 服务人员.....	11
2.3 管理制度.....	12
2.4 服务费用.....	12
2.5 档案管理.....	13
2.6 标识管理.....	14
2.7 专项服务外包管理.....	15
2.8 安全与应急管理.....	15
2.8.1 安全管理.....	15
2.8.2 应急管理.....	18
2.9 员工培训.....	19

2.10 企业形象.....	20
3. 基础管理服务内容.....	20
3.1 项目资料内容.....	20
3.2 物业管理前期介入.....	21
3.3 承接查验.....	21
3.3.1 物业承接查验的条件.....	21
3.3.2 物业承接查验的程序.....	22
3.4 管理规约.....	23
3.5 业主大会议事规则.....	23
3.6 物业服务合同.....	24
3.7 专项维修资金.....	25
3.8 物业服务企业更迭.....	26
3.8.1 物业服务项目撤出时的资料移交.....	26
3.8.2 物业用房移交.....	26
3.8.3 费用移交.....	26
3.8.4 承接查验移交.....	27
4. 房屋共用部位管理.....	27
4.1 标识系统管理.....	27
4.2 房屋外况.....	28
4.3 公共共用部位管理.....	28
4.4 室外设施管理.....	28
4.5 装修管理.....	29
4.5.1 禁止行为.....	30
4.5.2 未经批准不可操作行为.....	31

4.6 日常巡查.....	31
5. 公共共用设施设备运行、维修和养护.....	31
5.1 公共共用设施设备管理.....	31
5.2 室外公共共用管线和道路.....	32
5.3 设备机房.....	32
5.4 供电系统.....	33
5.5 弱电系统.....	34
5.6 电梯系统.....	34
5.7 给排水系统.....	35
5.8 避雷系统.....	36
5.9 消防系统.....	36
5.10 充电桩管理系统.....	37
5.10.1 充电桩设置要求.....	37
5.10.2 充电桩管理.....	38
5.10.3 过程管控.....	38
6. 公共秩序维护.....	40
6.1 秩序维护.....	40
6.2 交通秩序.....	40
6.3 机动车管理.....	41
6.4 非机动车管理.....	42
6.5 消防安全.....	43
7. 环境卫生管理.....	43
7.1 保洁服务.....	43
7.2 基础环境卫生管理.....	44

7.3 垃圾分类.....	46
8. 园林绿化管理.....	47
9. 客户服务管理.....	49
9.1 客户接待.....	49
9.2 投诉处理与回访.....	49
9.3 收费服务与经营.....	51
9.4 社区文化建设.....	51
9.5 文明养宠管理.....	52
9.6 沟通协调机制.....	53
10. 信息化、数字化、智能化管理.....	53
10.1 构建智慧平台基础功能.....	53
10.1.1 明确平台基础功能.....	53
10.1.2 物业服务企业建设平台.....	54
10.1.3 平台运营的安全保障.....	55
10.2 全域全量采集数据.....	56
10.2.1 采集物业管理数据.....	56
10.2.2 公共服务数据的共享.....	57
10.2.3 数据资源管理的优化.....	57
10.3 智能化物业管理.....	57
10.3.1 设施设备管理智能化的推动.....	57
10.3.2 车辆管理智能化的实现.....	58
10.3.3 促进居住社区安全管理智能化.....	61
10.4 线上线下服务的融合.....	62
10.4.1 物业服务领域的拓宽.....	62

10.4.2 共建、共治、共享.....	62
11. “红色物业”党建引领.....	63
11.1 组建物业服务企业党组织.....	63
11.2 开展党组织建设活动.....	63
11.3 创建“红色物业”	64
11.4 建立物业服务融入社区治理工作机制.....	64
11.5 建立联动机制.....	65
11.6 党建服务管理.....	65
11.7 “红色物业”企业管理.....	65
11.7 组建红色物业党员志愿服务队.....	66
12. 服务创新.....	66
12.1 质量管理体系.....	66
12.2 信息管理体系.....	66
12.3 节能减排管理.....	66
12.4 创新服务模式.....	66

1. 总则

1.1 目的

为统一物业服务企业管理标准，规范物业服务企业管理活动，提高物业行业水平，促进物业行业积极有序发展，维护业主和物业服务企业双方的合法权益；为人民群众营造安全、文明、舒适、优美、和谐的居住环境。现结合物业服务行业发展情况与市民诉求的实际情况，制定本导则。

1.2 范围

（1）导则适用于宁夏回族自治区行政区域内居住型物业管理服务活动。

（2）本导则规定了宁夏回族自治区区域内住宅物业管理项目服务的基本内容。

1.3 基本原则

为更好地推进与实施，本导则的制定贯彻三化两性原则：

（1）全面化原则。本地区内物业服务发展水平不平衡的各县市物业服务企业均可参考。

（2）制度化原则。通过参考行业典型的做法和经验，将具有非实体性和差异性特征的物业服务，总结为可操作的统一规范，实现物业服务和管理规范化。

（3）标准化原则。目前物业服务水平参差不齐，通过制定统一的基础服务标准，激励物业服务企业，警示落后物业服务企业，提高物业行业整体服务水平。

（4）专业性原则。通过行业的专业技术、理论知识及

方法，解决物业服务过程中的重点和难点。

（5）创新性原则。提倡引入先进的管理理念和技术，推进行业发展，避免物业服务企业普遍安于传统简单的现状。

1.4 引用文件

- （1）《中华人民共和国民法典》
- （2）《中华人民共和国消防法》
- （3）《宁夏回族自治区物业管理条例》
- （4）《宁夏回族自治区物业服务企业标准化行为准则》
- （5）《宁夏回族自治区物业服务标准》
- （6）《宁夏回族自治区新建商品房交付使用和物业承接查验暂行规定》
- （7）《住宅专项维修资金管理办法》
- （8）《住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》
- （9）《宁夏回族自治区电动汽车充电基础设施建设运营管理办法》
- （10）《宁夏回族自治区政府关于进一步规范物业服务管理促进物业行业健康发展的意见》
- （11）《关于进一步开展城市生活垃圾分类工作的实施意见》宁建发【2019】72号
- （12）《关于进一步推进物业服务行业生活垃圾分类工作的通知》银市政发【2020】137号

(13) 《高层民用建筑消防安全管理规定》

1.5 法律依据

本导则的制订，主要依据以下法律法规：

- (1) 《中华人民共和国民法典》
- (2) 《物业管理条例》
- (3) 《住宅专项维修资金管理办法》
- (4) 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》
- (5) 《物业承接查验办法》
- (6) 《业主大会和业主委员会指导规则》
- (7) 《宁夏回族自治区有限空间作业安全生产监督管理办法》
- (8) 其他物业管理相关法律法规

1.6 术语和定义

(1) 物业服务：业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行运行、维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

(2) 业主：物业的所有权人。业主可以是自然人、法人和其他组织，可以是本国公民或组织，也可以是外国公民或组织。房屋租赁人不是业主。

(3) 物业使用人：物业的承租人或实际使用人。

(4) 特约服务：物业服务企业接受客户委托提供的物业服务合同约定以外的服务。

(5) 承接查验：是指物业服务企业承接物业前，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。

1.7 适用说明

（1）合同作为业主的服务需求和企业的服务承诺达成一致约定的文件，当本导则的规定与物业服务合同的约定不一致时，服务质量评价以物业服务合同的约定为准。

（2）因不同地区存在一定差异，各地依实际情况参考本导则，合理界定本地区物业服务的内容、范围、频次和深度。

1.8 特别提示

参照选择适用本导则，应当实事求是综合考虑以下因素：

（1）物业服务合同的约定，合同约定是业主的服务需求和企业的服务承诺，当本导则的规定与物业服务合同的约定不一致时，服务质量评价以物业服务合同的约定为准。

（2）物业服务收费的标准。参照、选择适用本导则，应当根据质价相符的原则，充分关注服务标准与收费标准的对应性和匹配性

（3）物业设施设备的状况。使用符合要求的设施设备是物业服务的基本条件，在物业设施设备配置不到位、不达标的情况下，本导则中的相关条款不能作为服务质量评价的依据。

（4）业主支持配合的程度。物业服务活动具有互动性，

业主公共事务的决策能力、参与方式和规则意识，能够直接影响物业服务的效果。

（5）各地实际情况的差异。我区不同地方的自然状况、经济发展和政策法规存在较大差距，各地参照、选择适用本导则，可以根据实际情况合理界定本地区物业服务的内容、范围、频次和深度。

2. 物业服务企业基本要求

2.1 服务场所

（1）应在物业服务现场设置物业服务机构，配备相应的管理和专业技术人员、计算机服务设施设备及办公场所，满足物业服务的需求。

（2）应在物业服务场所公示物业服务企业营业执照、资信证书、项目主要负责人及主要服务人员组织结构图及其照片、服务事项、收费项目、收费标准、服务渠道与方式等物业服务信息。

（3）应根据服务需要配置适当的设施设备、物资和人力资源，以提升服务质量与效率。

2.2 服务人员

（1）应具备与岗位要求相匹配的专业能力，有从业资格要求的，应取得相应证书。

（2）上岗前应接受岗前培训，合格后方可上岗。

（3）应统一着装，佩戴工牌，微笑服务，仪表仪态整洁，文明用语，态度和蔼，行为规范。

（4）需熟悉各项服务规章制度、岗位工作标准及相关设施设备的使用方法，能规范专业地履行岗位职责，发现异常情况能及时采取相应措施。

（5）应根据住宅物业服务的要求，定期接受各种在岗培训。

2.3 管理制度

（1）根据物业服务企业情况及物业项目情况完善各项基础管理制度，基础管理制度应包括但不限于组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价、持续改进等类型。

（2）根据物业项目的特点及定位，制定符合该项目的物业服务方案，方案应包括服务内容、服务标准、人员配置等内容，项目交付后，应及时根据客观条件对物业服务方案进行修订与完善。

（3）建立物业维修储备台账，管理、使用、续筹符合有关规定，建立标准化服务体系。

（4）规范物业服务行为，深入开展物业制度完善、市场整顿、环境整治、社区共建等活动。

（5）提高物业管理行业法治化、规范化水平，增强物业服务企业的服务意识，融洽业主与物业服务企业关系。形成管理规范、服务优质、富有活力、充满竞争力的物业服务管理新局面，推动物业服务水平提升。

2.4 服务费用

（1）应遵循合理、公开及费用与服务水平相适应的原则，建立健全财务管理制度，依法依规进行财务管理，确保

物业服务费及其他费用的收支运作规范、账目清晰。

（2）应每年公布物业服务资金年度预决算。实行包干制、酬金制计费方式的，每年至少一次以书面形式向业主公布收支账目情况。

（3）对于使用物业项目公共资源所获得的公共收益，应定期公示公共收益的使用及分配情况。

（4）特约服务收费标准、公共水电费的分摊情况应进行公示。

（5）对于代收代缴的费用，物业服务企业应按照相关主管部门所定价格进行收取，不得擅自提价。

2.5 档案管理

（1）应制定相应的档案管理制度，并按制度要求进行档案管理。

（2）根据物业服务合同约定进行管理及查阅，物业服务档案应包括技术类档案和管理类档案：

I.技术类档案包括但不限于：

- 1）竣工图纸及竣工验收资料；
- 2）施工合同、采购合同、随机资料；
- 3）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- 4）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；
- 5）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- 6）其他技术档案。

II.管理类档案包括但不限于：

- 1) 服务合同；
- 2) 客户信息资料；
- 3) 服务人员；
- 4) 管理制度；
- 5) 管理和服务过程形成的文件记录；
- 6) 其他管理档案。

III.档案管理应满足以下要求：

1) 物业服务档案应规范管理，档案保存环境干净、安全，资料齐全、分类成册、查阅方便，内容清楚、完整、准确。

2) 应定期对文件资料和记录进行归档保存，重要电子文档备份存档，重要档案设置管理权限和使用权限。

3) 应明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求。

4) 发生物业服务项目更迭时档案资料应按法律法规要求移交。

2.6 标识管理

(1) 应制定相应的标识管理制度，对物业项目各项标识进行有效管理。

(2) 应根据运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识。

(3) 应对各类标识进行管理，标志和指示牌应清晰准确，分布合理。

(4) 标识应包括但不限于：

1) 禁止标志、警告标志、提示标志，应符合 GB 2893、GB 2894 的要求；

2) 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 的要求；

3) 道路等引导标志，应符合 GB 5768.2 的要求；

4) 公共信息标识，应符合 GB/T 10001.1 的要求；

5) 设施设备标识，应符合 GB/T 16273 的要求。

2.7 专项服务外包管理

(1) 物业服务企业将部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，不得将全部物业服务转委托给第三人或将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

(2) 需选聘具有相应资质及服务能力的外包服务供应商。

(3) 应与外包服务供应商约定双方的安全生产责任和义务。

(4) 应通过日常巡查、督促整改、供应商评价等方式促进外包服务供应商达到相关服务要求。

2.8 安全与应急管理

2.8.1 安全管理

2.8.1.1 消防安全管理

(1) 制定消防安全管理制度，明确消防安全的各级责任人、岗位职责和要求，确保各类消防安全制度的有效实施，消防安全管理符合 GA 1283 的要求。

（2）需具备检查消除火灾隐患、扑救初级火灾、组织疏散逃生和消防宣传教育的能力，减少火灾发生、降低火灾危害，保障人身和财产安全。

（3）定期组织内部员工和客户开展消防宣传教育和培训，确保员工和客户掌握防火灭火知识，以及疏散逃生自救的技能。

（4）新上岗员工应进行上岗前的消防安全培训，消防安全相关人员应接受消防安全专门培训，并通过考核后方可上岗。

（5）应制定消防应急疏散预案，定期组织消防演练，存档完整规范的演练记录，并根据演练情况不断修正和完善预案。

（6）做好消防档案的收集和管理，必要时配合消防主管部门做好文档资料提交，协助有关部门做好消防重点检查工作。

（7）发生火灾时应及时报告有关部门，组织扑救初期火灾，疏散遇险人员，并协助配合公安机关消防机构工作。

（8）在物业内举办大型社区活动或明火作业时，应依法向辖区公安机关申请安全许可或办理审批手续，并制定相应的消防和应急疏散预案，确保各项消防安全措施有效实施。

（9）发现客户有危及消防安全的行为和现象时，应及时制止、派发整改通知，并向有关部门报告。

2.8.1.2 作业安全管理

（1）需建立完整的安全管理系统，包括安全管理制度、安全责任制度、危险源辨识及风险评价与控制、隐患排查与整改制度等。

（2）安排安全负责人，落实安全责任制度，各级负责人岗位职责明确，并针对各类设施设备和危险因素制定详细可行的安全操作手册。若发生安全事故，应立即向负责人汇报，并做出相应的整改措施，将事故发生经过详细记录，分析事故发生的原因。

（3）制定安全教育培训计划，物业服务人员必须经过相关的安全培训，熟悉有关的安全规程、操作规范和基本急救知识，对于特殊工种，必须经考核合格，取得相关资格证后方可上岗。

（4）物业服务人员在开展高空作业、有限空间作业、带电作业等危险作业前，应按要求做好防护措施，并严格按照安全操作程序及要求开展工作，严禁工作人员在酒后或精神恍惚状态下实施作业。

（5）应确保作业场地条件及设施设备运行符合相关安全要求，应确保各类警示标志清晰醒目，各类安全防护设施完好，使用正常。

（6）应定期总结工作经验，调整、修改各项安全管理措施，安全管理的各项工作应有详细记录，并按规定保存。

（7）应配合安监部门开展工作，并严格执行各项安全法规与措施，落实到位。

2.8.1.3 信息安全管理

(1) 建立信息安全管理制度，保护企业信息和客户信息安全。

(2) 应有专门存储客户信息的设备，并设专业技术人员维护和管理，对各级管理人员严格授权管理，严禁员工盗取、泄露客户信息。

(3) 对于客户查询信息，需分级核准并做好登记，公安等政府机关要求查询和复制的，应要求出示相关证件和手续文件，并记录。

2.8.2 应急管理

(1) 突发事件包括但不限于：

- 1) 治安事件，主要包括盗窃、抢劫、打架斗殴等；
- 2) 消防事件，主要包括火灾火警、燃气泄漏、爆炸等；
- 3) 卫生事件，主要包括疫情、传染病等；
- 4) 自然灾害事件，主要包括地震、大风、暴风雪、洪水等；
- 5) 意外事件，主要包括交通事故、人员意外伤害等；
- 6) 设施设备故障事件，主要包括电梯困人、爆管跑水、停水、停电、电器短路、燃气、沼气泄漏等。

(2) 物业服务企业应实行 24 小时值班制度，设置应急电话并公示，电话保持畅通。

(3) 针对各类突发事件制定应急预案和应急处理方案、特别事件上报程序，定期进行修订与完善，控制，有效应对

突发事件。

（4）应储备必需的应急物资及装备，应对可能发生的突发事件，并建立储备清单，规定储备时间、标识要求和存储方法。

（5）对服务人员进行应急预案培训，编制演练计划并定期组织预案演练，演练后应进行总结，对预案进行完善修订，并保存记录。

（6）经常开展有针对业主的各类安全应急知识教育活动。

（7）应通过设岗、巡查、监控等手段监视项目运行过程中发生突发事件的预兆及隐患，第一时间获取信息。

（8）事件发生时,根据情况启动应急处理方案，出现人员伤亡时还应采取急救措施。

（9）应按照相关事故等级制度，在规定时间内将事故情况上报相关负责人、业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

（10）应采取风险回避、损失控制、风险转移和风险保留等措施和方法，消灭或减少风险事件发生的各种可能性，或者通过购买保险、专项服务外委等方式转移风险，减少险事件发生时造成的损失。

2.9 员工培训

（1）企业根据不同岗位特点制订并落实定期培训计划，并由专人负责组织员工培训。

（2）对各岗位人员进行分类培训需对培训时间、地点、

培训主题、培训讲师、培训参与人员、培训内容、培训评估及结果要进行记录。

（3）员工培训主要包括：物业管理概念及实务、法律法规基本知识、管理服务制度及岗位职责、物业服务行为规范、礼貌用语、操作流程、应急处理、消防安全、职业安全等，按岗位特点制定并落实员工培训计划。

2.10 企业形象

（1）员工需按岗位穿着整洁统一的服装并佩戴工作牌。

（2）员工态度热情，言谈举止文明礼貌，服务用语规范，对待业主耐心，解答问题及时准确。

（3）确定以“服务”为中心的企业宗旨和能够反映企业的风貌和特色的标徽。

（4）建立物业服务企业标识标牌体系，并规范张贴使用。

（5）企业内部进行规范化管理。

3. 基础管理服务内容

3.1 项目资料内容

（1）竣工验收合格报告，小区规划详图，竣工总平面图，单体建筑、结构、水电、设备的竣工图，绿化平面图，附属配套设施、地下管网等隐蔽管线工程竣工图等资料；

（2）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料，包括消防设施合格证、电梯准用证、机电设备出

厂合格证、设备使用说明书、设备安装、调试报告和设备保修卡、保修协议等资料；

（3）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件（协议）；

（4）物业质量三方保修文件和物业使用说明文件；

（5）物业管理区域划分相关文件；

（6）房屋面积测绘报告（房屋产权清册）；

（7）业主（使用人）档案信息资料；

（8）物业服务所需要的其他资料。

3.2 物业管理前期介入

（1）根据有关规定房地产开发建设单位对物业前期项目进行招投标，房地产开发公司与物业服务企业签订前期物业管理服务合同后，根据前期实际物业开发建设进程，从日后使用和管理服务角度，根据情况在物业项目的规划设计阶段、施工建设阶段、销售阶段提出建议。

（2）在前期介入阶段对工程质量、设计缺陷及销售承诺等问题督促开发企业进行完善。

（3）配合开发建设单位在销售现场进行前期物业管理服务合同、临时管理规约、装饰装修管理规定，各类管理服务收费公示和业主答疑。

3.3 承接查验

3.3.1 物业承接查验的条件

（1）建设工程竣工验收合格，经建设行政主管部门备案；

(2) 供水、供电、供气、供热设施完备，并已分别纳入城市自来水管网、供电网络、燃气管网，居民小区实现分户装表供水、供电和通气到户，采取集中供热的已纳入供热管网并计量到户；

(3) 雨水、污水排放实行分流，分别纳入城市雨水、污水排放系统；

(4) 道路符合规划要求和通行条件；

(5) 路灯安装完毕，符合城市照明专业设计要求；

(6) 通信、有线电视等端口敷设到户；

(7) 绿化工程按照经审查通过的绿化设计方案建设完毕；

(8) 消防设施符合设计要求，并达到消防技术标准；

(9) 安全防范工程符合设计标准和专业技术要求，电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

(10) 按照规划要求完成公共服务设施的配建，分期建设的住宅小区，已完成公共服务设施规模应当满足居民入住的基本生活需要，交付工程与在建工程应当有明显有效的隔离设施；

(11) 建设单位与前期物业服务企业已完成新建商品房物业承接查验，并经项目所在地房地产行政主管部门备案。

3.3.2 物业承接查验的程序

(1) 确定物业承接查验方案；

- (2) 移交有关图纸资料；
- (3) 查验共用部位、共用设施设备；
- (4) 解决查验发现的问题；
- (5) 确认现场查验结果；
- (6) 签订物业承接查验协议；
- (7) 办理物业交接手续

物业管理相关方可以委托专业评估机构对物业承接和查验、物业服务标准和费用测算、住宅专项维修资金使用方案、物业服务质量等进行评估。

3.4 管理规约

(1) 根据《物业管理条例》和相关法律、法规、政策制定（临时）管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，物业及业主双方应当共同履行权利和义务，违反（临时）管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

(2) （临时）管理规约内容符合法律法规的规定。

(3) （临时）管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约经业主大会表决通过。

3.5 业主大会议事规则

(1) 业主大会议事规则需以维护物业项目全体业主的合法权益为目的，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》制定。

(2) 业主大会议事规则应当对业主大会的召开形式、召开时间、议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员

任期等事项作出约定。

（3）业主大会应始终以代表和维护全体业主的物业管理合法权益，保障物业的合理、安全使用、维护本物业管理区域内的公共秩序，创造整洁、安全、舒适、文明的工作和居住环境为宗旨。

（4）业主委员会应当依据业主大会赋予的权利，履行监督管理规约实施、执行业主大会决定和决议、签订物业服务合同、组织和监督专项维修资金的筹集和使用、督促业主缴纳相关费用等职责。

（5）业主大会议事规则的内容符合法律法规的规定。

（6）业主大会议事规则经业主大会表决通过。

3.6 物业服务合同

（1）物业服务合同需符合法律法规的规定，业主自愿签订合同，不得侵害业主合法权益。

（2）应与建设单位、业主委员会或社区居委会签订物业服务合同并备案，物业服务合同需采用书面形式，合同内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

（3）物业服务合同符合法律法规的规定，成立业主大会的，选聘物业服务企业的事项须经业主大会表决通过。

（4）双方签订物业服务合同后，应依据合同履行条款内容。

（5）根据物业服务合同履行、投诉处理和日常检查等

情况。

（6）在提供特约服务时，应根据服务需要与客户另行签订特约服务协议，明确双方权利、责任和义务。

（7）明确物业服务人应当在管理区域内显著位置设置公示栏，如实公示并及时更新物业服务内容和标准、收费标准和方式等。

3.7 专项维修资金

（1）住宅专项维修资金应当专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造，不得挪作他用。

（2）住宅专项维修资金的使用，应当遵循方便快捷、公开透明、受益人和负担人相一致的原则。

（3）物业项目实施住宅专项维修资金制度，维修资金使用应按住宅专项维修资金管理办法程序申请审批、使用。

（4）住宅专项维修资金的使用，需经住宅专项维修资金列支范围内专有部分面积占比三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主参与表决，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

（5）物业服务企业组织实施维修资金使用方案的，需建立单体建筑区域维修资金使用台账，有相应的预算、列支、备案、施工及竣工验收的书面记录。

3.8 物业服务企业更迭

3.8.1 物业服务项目撤出时的资料移交

撤出的物业服务企业原物业服务企业应当向业主委员会（没有业主委员会的，由社区居委会监督向新进场的物业服务企业进行移交）移交以下资料：

- （1）物业管理项目的档案资料；
- （2）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等资料；
- （3）物业竣工验收资料；
- （4）共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料；
- （5）物业质量保证书和使用说明书；
- （6）物业管理需要的其他资料；
- （7）实行酬金制的项目，应当移交管理期间的财务资料。

3.8.2 物业用房移交

物业管理用房和属于业主共有的场地、设施设备等均须全部、完整的移交业主委员会或新进场的物业服务企业，并做好交接记录。

3.8.3 费用移交

预收的物业管理服务费、场地占用费和收取的利用物业共用部位、设施和场地经营所得的收益余额等，向业主委员

会（招标人）移交，或经业主委员会（招标人）同意后向新进场的物业服务企业移交。未收回的欠费原物业服务企业有权通过上门、诉讼等渠道继续进行追缴。

3.8.4 承接查验移交

（1）交接双方的物业服务企业须对移交物业及其附属设施设备、场地、绿化等进行移交承接查验，详尽记录移交情况并由双方签字确认。

（2）对原物业管理过程中产生的重要质量记录进行检查。

（3）接管单位必须对原物业的状况进行查验和分析，为物业移交后管理提供依据，发现需要整改的问题及时与移交单位协调处理。

（4）移交承接查验，若有后续整改事宜，须明确整改事项、整改责任人、整改时限及完成标准等并由双方签字确认，存档备查。

（5）移交承接查验，须由招标人监督并在移交记录中签字确认。

4. 房屋共用部位管理

4.1 标识系统管理

（1）小区内主要路口设有路标，主出入口的小区平面示意图规范清晰，内容描述准确，视情况进行维护。

（2）房屋楼栋、单元、户门以及配套标识统一、规范、

清晰，标识位置明显。

（3）设置绿化、危险区域警示、设备机房、紧急通道、消防楼道楼层等管理标识。

（4）管理区域内交通标志、指示牌、紧急疏散标识规范清晰。

4.2 房屋外况

（1）确保房屋反设施外观完好,无破损、脱落、乱涂、乱画、乱挂等现象。

（2）在房屋外空调室外机、窗台上和窗户、阳台外等处搁置或悬挂物品存在安全隐患，及时制止整改。

（3）外墙清洗粉刷应按合同的约定或计划组织实施，记录完整。

4.3 公共共用部位管理

（1）制定并落实建筑物公共共有部分管理规定、巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度。

（2）计划性的定期对建筑物公共共有部分进行维保，计划分解实施并有相应记录。

（3）房屋公共共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变公用部分结构及用途的现象。

（4）发现擅自改变用途或违章搭建的，应当及时劝阻制止，并向项目所在地行政主管部门报告，保留书面记录。

（5）公共共用部位出现安全隐患不能及时排除的，应设置警示标识及防护措施。

4.4 室外设施管理

（1）空调室外机依据安装在统一规定位置，管线整齐，冷凝水集中收集。

（2）严禁私自违规封闭阳台、消防连廊及搭建晾晒架、遮阳蓬，经物业服务企业同意安装的，需要手续齐全。

（3）若在规定范围安装户外防盗网、晾晒架等，需安装牢固，不得存在安全隐患。

（4）对乱搭乱建、占用公共通道等情况，发现后及时进行告知劝阻并限时整改。劝阻无效的，应向项目所在地行政主管部门报告。

（5）招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，色彩风格协调。

4.5 装修管理

（1）规范装修管理规定及流程并进行公示，对业主或房屋使用人装修申请、装修方案、装修时间和装修单位等进行审核。

（2）房屋使用人装修的，须要求其提供产权人同意的书面文件，并存入档案。

（3）须与产权人或房屋使用人、装修企业签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》，《消防安全协议》对装饰装修工程的实施内容、实施期限、允许施工的时间、废弃物的清运与处置、住宅外立面设施及防盗窗的安装要求、禁止行为和注意事项、管理服务费用，建筑垃圾转运费用以及违约责任等进行约定。

（4）在装修现场公示《装修许可证》，做好装修现场

的消防及安全防范工作。

(5) 实施装修现场巡检制度,对违章行为及时口头或书面劝阻,劝阻无效的报告业主委员会、社区、规划管理等政府行政职能部门。

(6) 检查装饰装修工程竣工现场,纠正违规装修行为并进行书面记录,保存住户装饰装修档案。

4.5.1 禁止行为

(1)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;

(2)将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间;

(3)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;

(4)损坏房屋原有节能设施,降低节能效果;

(5)其他影响建筑结构和使用安全的行为。

本 4.5.1 所称建筑主体,是指建筑实体的结构构造,包括屋盖、楼盖、梁、柱的支撑、墙体、连接接点和基础等。

本 4.5.1 所称承重结构,是指直接将本身自重与各种外加作用力系统地传递给基础地基的主要 结构构件和其连接接点,包括承重墙体、立杆、柱、框架柱、支墩、楼板、梁、屋架、悬索等。

4.5.2 未经批准不可操作行为

- (1)搭建建筑物、构筑物；
- (2)改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗；
- (3)拆改供暖管道和设施；
- (4)拆改燃气管道和设施。

4.6 日常巡查

(1) 定期进行巡检并填写记录。

(2) 巡检内容包括但不限于园区范围内道路路面、绿化及绿地卫生、楼宇外墙及各种外敷管道、楼宇电子防盗门、楼宇悬挂物、楼面、楼层消防应急通道、消防栓箱、楼层疏散指示灯等。

(3) 花台、道牙、路面砖、台阶、护栏、扶手、窗户、电梯门、共用墙面、天花板等设施不得有破损、缺失，路面不得出现塌陷坑洼。

(4) 巡检须填写巡检表，包括巡检时间、内容、主要情况及处理结果、巡检人签字、项目负责人审阅签字。

5. 公共共用设施设备运行、维修和养护

5.1 公共共用设施设备管理

(1) 健全和落实公共设施设备运行、巡检、维修、保养和突发情况处置制度，维修工具、备品、备件和化学品存放、使用和管理制度，共用设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度。

(2) 制定并实施定期共用设施设备维护保养计划。

（3）对公共共用设施设备建立台账及设备卡，设施设备标志齐全、规范。

（4）专业管理人员岗位分配合理，责任明确并持证上岗，操作人员熟练掌握、严格执行公共共用设施设备操作规程及保养规范。

5.2 室外公共共用管线和道路

（1）室外各类电箱门完好，标识齐全、无明显污染破损、锁具锁闭，室外共用管线统一入地或入公共管道，管理规范，无架空管线。

（2）排水排污管道通畅，排污管网（沟渠）、雨水井、污水井、化粪池、隔油池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象。

（3）路面平整，无水泥块、无明显起砂及断裂，路面井盖无缺损，井盖标志清晰。

（4）室外灯具安装牢固，无损坏、无歪斜现象，表面油漆完好，灯源无色差、无线路裸露、私拉乱接现场。

（5）公区设备设施进行编号管理。

5.3 设备机房

（1）设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置。

（2）建立设备机房内的作业工具台账由专人管理，定期检验。

（3）机房整洁，无渗漏、积水、垃圾杂物，墙面、天

花无蛛网、积尘。设备表面无积尘、无锈蚀有通风设备。

（4）设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确。

（5）防鼠板、防鼠网材质及规格，药物投放等符合规范要求。

（6）设备房、机房温度计、湿度计保持指示功能正常。

（7）机房门不得兼作它用，需及时上锁。

5.4 供电系统

（1）管理制度与措施符合专业要求，执行严格，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整。

（2）专用操作工具存放于专用工具台摆放整齐，名称及年检标识清晰并在有效期内。

（3）受托管理高压供电设备的，变配电室安全警示牌配置齐全，检修检验和安全防护用具配置齐全，检验合格。

（4）发电机、变压器等供配电设备设施应定期全面检修和清洁，变配电室、发电机房、楼层配电间应定期清洁。

（5）配电柜表面油漆完好，仪表、按钮、指示灯功能正常。配电柜前、后绝缘胶皮完整，无缺损、断裂现象，周围警示线（带）标识清晰。电流、电压、等数值在正常范围内。

（6）应急电源定期巡查、检测和试运行，能够随时启用。

（7）公共照明设备完好，运行正常。

（8）停送电严格执行操作制度。

(9) 直流屏充电显示正常，电池外观无漏液及鼓包现象，电压在正常范围内。补偿柜应保持在自动状态。

(10) 柜内接线柱、母排、电容器无过热及腐蚀氧化现象，相位标志明显；引出线路、二次线路整齐牢固，线号清晰。

(11) 发电机组处于自动状态，手动启正常，操作流程规范。

(12) 运行、维修、保养记录和停送电操作填写内容完整。

5.5 弱电系统

(1) 系统设备配置齐全，运行正常，现场测试符合要求。

(2) 制定并实施系统及子系统运行，维修，保养，巡检计划，记录完整。

(3) 摄像监控图像清晰，按规定时间保存信息备查。

(4) 系统不间断电源运行正常，蓄电池定期监测。

(5) 监控中心管理施行 24 小时专人值班制度。

5.6 电梯系统

(1) 制定电梯设施设备管理规定、日常巡检制度、安全操作规程、应急处理预案等管理制度，并按制度执行。

(2) 建立完整的电梯设施设备资料档案。内容包括：型号、数量、品牌、功率、安装时间、施工单位、维修情况、运行记录、电梯故障处理记录、维保单位、维保记录、电梯年检证明等。

（3）电梯轿厢内需在醒目位置张贴年检合格证、紧急电话、报警按钮和乘客注意事项，无破损、遮盖情况。电梯轿厢内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画现象。

（4）电梯维保合同规范，维保单位资质符合规定。电梯按合同约定时间运行，出现故障险情维修人员接到报修能及时到达现场。

（5）电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整规范，紧急通话对讲可正常使用。

（6）电梯机房通风、照明情况良好，平层标志线清晰，专业救援工具齐全。

（7）电梯专用钥匙由具有资格证的专人保管和使用。

5.7 给排水系统

（1）二次供水卫生许可证、设备注册使用登记证在有效期内。二次供水水质定期检测，符合生活饮用水卫生标准，其检测报告存放于机房明显位置，操作人员具备健康体检合格证。

（2）水泵、控制柜、管道、阀门外观完好，管道名称和走向标识、设备名称及状态标识清晰，阀门开关灵活，阀杆光亮，止回阀封闭良好，无滴漏现象。

（3）给排水及中水系统设备完好、运行正常，检查保养制度完善。

（4）水池（水箱），无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整规范，水池（水箱）液位标识、有效容积标识清晰，且消防高位水箱储水量不低于标准，水池（水箱）人孔

封闭，周边密闭，井盖上锁，通气孔。

（5）排水沟井盖安装平整、牢固、无缺损，表面油漆完好，排水沟畅通，无堵塞。

（6）水泵运行平稳，无异常噪音与震动现象，工作电流在额定范围内，温升符合铭牌要求。

（7）控制柜指示正常，按钮及多级开关动作灵活，柜内整洁，线路布局规范，接触紧固，内门粘贴接线原理图、无结露现象。

（8）压力表标注有效量程。

（9）各阶段运行记录、维修记录、保养记录、水质监测记录、投药记录填写内容完整，无缺失。

5.8 避雷系统

（1）指定避雷设施管理规定及维护保养办法，建立完整避雷设施资料档案，配置避雷设施位置平面图。

（2）避雷设施定期巡检、维护，保证其正常完好，巡检及维保记录存档。

5.9 消防系统

（1）制定消防系统设备设施维保计划，计划分解实施并有相应记录，记录存档。

（2）消防主机显示面板标识清晰、规范，消防监控系统运行良好，消防监控录像按规定保存备查。

（3）定期检查应急灯、安全通道指示灯、消防栓柜、灭火器及应急工具等消防设备完好，填写检查记录并存档备查。

（4）防火门无变形、无损坏，闭门器保持完好的自动灵活关闭功能及密闭性。门锁应开门容易、牢固，门轴应转动灵活，填写记录存档备查。

（5）消防水箱保持正常状态，消防水泵、管网、阀门定期检查。

（6）自动和手动报警设施启动正常，自动报警、喷淋、联动等系统保持完好，动作信号正确反馈消防控制中心，随时启用，自动消防设施的维修保养应当委托具有相应资质的单位实施。

（7）正压送风口、排烟口、防火阀启闭灵活，风口的执行机构动作灵敏,反馈信号至消防控制中心。

（8）室外消防栓、消防管道在冬季到来之前采取保温防冻措施。

5.10 充电桩管理系统

5.10.1 充电桩设置要求

（1）在住宅小区建设以慢充为主的专（自）用充电设施。

（2）新建住宅配建停车位应 **100%**建设充电设施或预留建设安装条件。

（3）充电设施建设符合国家、行业、地方的有关标准及规划、建设、环保、供电、安全、消防和防雷等方面的现行规定，充电设备需符合充电设备、接口、安全、通信协议等国家标准或行业标准。

5.10.2 充电桩管理

（1）由物业服务企业专业管理负责制定充电桩管理制度。

（2）物业工程安装部门需对业主自用新能源汽车充电设备终端安装工作进行指导、协助实施。

（3）小区维修负责人根据项目供电容量情况对业主自用新能源汽车充电设备及线缆敷设进行资格审查、配合相关单位现场勘查、提供技术支持。

（4）小区维修负责人负责对充电线缆敷设及设备安装进行检查、监管、验收工作。

（5）物业服务企业需对业主安装新能源汽车充电桩资料的登记、收集并存入业主档案。

（6）人防车位产权属人民政府，原则上不允许在人防车位安装充电桩，如需在人防车位安装充电桩，须向区县人防主管部门申请批复同意，且在不影响人防工程战时防护效能的前提下，可以在人防工程内安装充电桩。但严禁随意在人防墙体、底板等防护结构主体上开洞。电缆穿越人防墙体原有套管时，应当做好套管封堵措施。

5.10.3 过程管控

（1）业主申请充电桩需在小区有已购买的房产且已购买的固定车位。由业主向电力公司提出用电申请，按照电力公司相关流程进行充电桩的申报办理，物业服务企业在业主申请过程中予以配合并提供相应的技术支持。

(2) 多数小区用电是以居民户内、电梯、车库、照明、水泵、采暖、消防用电等生活配套用电，设计规划并未考虑到新能源汽车充电容量，所以每台变压器最高限额 10 台充电桩，业主安装的充电桩采用交流慢充的小功率充电模式。

(3) 充电设备设施申请人为所有权人，应对充电设施进行定期维护，采取有效措施防止充电设施在使用过程中侵害第三方权益，并与物业服务企业签订《电动汽车充电桩安全承诺书》。

(4) 业主承担充电设备设施安装的全部费用，充电时产生的电费业主自行向电司缴纳，严格禁止在公区动力柜或照明柜取电，物业可在于业主协商达成一致的情况下合理收取协调配合费用，用于额外的人工成本支出以及配电室供电设备的维护保养。

(5) 配电房至车位的线缆敷设必须符合相关规范要求，由电司或有相应资质的施工单位实施，线缆敷设在强电线槽内，具备防火 阻燃功能，施工过程中须遵守物业的管理要求，不得对公共区域其它设备设施造成破坏或损失，不得影响其它车位的停车等。

(6) 申请人为施工现场安全负责人，施工现场应符合(GB50656-2011)《建筑施工企业安全生产管理规范》的安全要求，并接受物业服务企业的监督，工完场清。

(7) 施工完成且电司验收合格后方可供电使用。

涉及以上设施设备维修，应及时向业主大会、业主提出维修建议，共同协商维修方案及资金来源，保障设施设备的

正常使用。

6. 公共秩序维护

6.1 秩序维护

（1）制定公共秩序维护管理规定、值班（巡逻）制度、交接班制度、培训制度、应急处理预案等管理制度。

（2）实行封闭式管理园区，对外来人员、车辆和物品进出需实行盘查、登记和管理，装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。

（3）秩序维护人员配置合理，岗位职责明确。

（4）监控室及主出入口实行 24 小时值班，监控岗发现闭路监控、门禁异常以及各类报警时，及时通知巡逻岗处理。

（5）巡逻岗明确巡逻内容和重点，巡更打卡、巡逻区域应覆盖物防、技防以及固定岗无法控制的盲点。

（6）监控设施和门禁系统运行良好，监控记录按规定要求保存。

（7）合理设置安全标志，存在安全隐患的地方需有警示标志和防范措施。

（8）引导业主遵守《宁夏养犬管理条例》，文明养犬，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。

（9）组织开展大型社区活动时，加大秩序维护人员的投入，避免突发事件发生，配合社区做好安全防范预案。

6.2 交通秩序

（1）小区大门口施行门禁及车辆识别系统。

- (2) 外来车辆进出登记及时，信息记录完整。
- (3) 定期维护道闸、立体停车设施，保证正常运行。
- (4) 园区内需视情况设置导向指示、限速牌、减速带、禁停标识、广角镜等设施标识。
- (5) 发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。

6.3 机动车管理

- (1) 制定停车场管理规定、停车场设施维护保养制度、停车须知等规章制度，建立停车场设备台账及车位业主（租户）房号、车号、车型、联系电话等动态台账，台账须实时更新。
- (2) 定期对停车场设施维保并进行记录，保持门禁、车辆识别，停车道闸，监控设施完好。
- (3) 地下（室内）停车场照明度须满足行人和监控需要，停车场的通风、照明、排水、防洪、道路、消防等应符合相关规范要求，保持照明系统完好。
- (4) 按合同约定或政府发改委物价部门规定收费，收费须明码标价。
- (5) 在管理规约中明确停车场使用须知，固定停放车辆签订停车管理服务协议，明确相关权利义务。
- (6) 停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰。
- (7) 公示停车场管理规定、停车收费标准和监督服务电话。

（8）停车场无杂物堆放，路面打扫道路顺畅，排水沟通畅。

（9）无车辆乱停乱放、占用消防紧急通道现象。

（10）物业服务企业应当支持和配合新能源汽车自用充电设施的安装，停车场设置新能源汽车充电桩须按国家相关要求制定管理制度及应急预案，充电桩 50 米内须设置灭火器。

（11）定期对新能源车辆进行停放管理和对充电安全进行巡视检查和管理。

（12）对新能源车辆管理停放和充电安全出现的问题，制定应急处理措施。

（13）停车场、定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导。

6.4 非机动车管理

（1）电瓶车统一位置停放，对电瓶车充电实行严格管理，固定充电位置，实行统一管理，杜绝楼内充电、飞线充电等危险行为。

（2）电动车严禁乱停乱放，坚决不能进楼入户、违规充电、停放在楼梯间。一经发现，物业人员应当予以制止；制止无效的，及时报告消防救援机构等有关行政管理部门依法处理。

（3）电动单车停放棚需放置消防设备，定期进行消防安全检查。

（4）定期对充电线路和充电设施的安装规范性进行检

查，对有安全隐患的充电线路和充电设施进行整改。

（5）通过对小区电动单车停放安全和充电安全的检查，消除小区电动单车充电引发的火灾隐患，保证业主居住环境的安全。

6.5 消防安全

（1）建立消防安全制度、防火安全责任制度、巡检制度、基础管理制度、消防设施设备资料档案。

（2）落实消防管理组织架构，明确消防安全负责人、管理人，定员定责，落实消防安全防范责任，落实巡检制度，保留巡检记录。

（3）消防通道须短期定期巡查，楼道内无杂物堆放，无违章占用、拆改现象。

（4）消防监控室门有明显警示标志，值班制度、交接班制度、应急处理流程等上墙。

（5）消防监控室 24 小时值班，做到记录清晰、完整，以及能及时发现异常问题并及时处置；消防监控人员按要求取得相关上岗证。

（6）绘制消防设施平面图、火警疏散示意图，消防器具使用方法示意图、警示标识等，图示清晰并张贴至电梯厅醒目位置。

7. 环境卫生管理

7.1 保洁服务

（1）制定符合项目特点的保洁服务方案。

(2) 保洁人员配置合理，责任区域明确。

(3) 制定并严格执行保洁用品，范围，流程，频次，效果及评价等服务标准。

(4) 引导业主分类投放垃圾，垃圾实行分类管理，工业废料及医疗垃圾等严格按照有关规定处理。

(5) 保洁设施设备配置合理，工具台账完善，定期对保洁设施设备进行卫生消毒。

(6) 管理区域内道路，绿地，停车场等公共场地无纸屑，烟头，塑料袋等弃物。

(7) 及时清理公共场地、道路的积水、积雪，物业共用部位及共用设施设备保持清洁。

(8) 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录。

(9) 制定并实施消杀药品存放、保管和领用制度。

(10) 定期巡查清理化粪池、雨水井、污水井等管网，并做好相应记录。

(11) 进出大厅、公共洗手间和开水间等公共区域干净、整洁、无水迹、无异味。

(12) 办公和商业物业在办公和营业时间期间，保洁人员定时巡视，卫生间发现污渍随时清洁。

(13) 公共卫生间根据服务标准及时补充卫生纸、擦手纸、洗手液等卫生用品，巡查发现卫生洁具损坏以及管道、阀门、水龙头漏水的，及时修复或者更换。

7.2 基础环境卫生管理

(1) 企业需制定保洁标准及作业流程、保洁人员应知

应会、清洁区域及设施设备台账、保洁配置工具台账等文件。

（2）制定年度环境卫生计划，落实到岗位，并有相应实施记录。

（3）制定并执行保洁范围、流程、频次、效果及评价服务标准。

（4）建立制度，对防疫药品、灭鼠药、草酸类清洁剂等实行安全使用、领用登记等管理，防止安全事故的发生。

（5）保洁人员配置合理，责任区域明确。清洁工作外包的项目，物业服务企业应配置专职人员监管，定期巡检评价清洁效果。

（6）保洁设施设备需定期进行清洁和消毒。

（7）对固定果皮箱、垃圾桶、垃圾车等进行编号，建立档案记录数量、位置、规格等。

（8）果皮箱、垃圾桶、中转垃圾池等须定期清洁、防疫并有记录，及时转运，不得有垃圾满溢堆积地面现象。

（9）保洁用水取水点须保持清洁，清洁工具定点规范存放。

（10）公共区域、道路地面，清扫地面尘土、清理杂物、清除积水，清扫须无尘作业。

（11）清洁公共通道、楼道、亭阁等天花、墙面积尘、蛛网，抹擦扶手、栏杆，清洁地面印渍、杂物等。

（12）擦拭亭、廊、护栏可倚人部位、休闲椅、电子防盗门、信报箱、消防箱、标识、宣传牌、岗亭、休闲娱乐设施等，对儿童娱乐设施、健身设施等定期进行清洁和消毒。

（13）电梯轿厢面、广告铭牌需抹擦干净,清洁轿厢顶灯蛛网、蚊蝇，清扫轿厢地面污渍、积水、杂物。

（14）电梯前室、大堂等地面按合同约定进行养护。墙面、天花须清扫积尘。

（15）清扫地下停车场地面杂物垃圾、积水，定期清理墙面、蜘蛛网及积尘。

（16）管理区域内道绿地、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物。

（17）定期巡查清理化粪池、雨水井、污水井等管网，可上人屋顶需清扫楼面并清理疏通排水口。

（18）定期对沟、渠、井进行消杀除害防疫。实施灭鼠灭害作业时须提前告知业主作业区域、内容、时间、注意事项等。

（19）清洁作业过程中存在安全隐患的，现场应设置明显安全提示标识，采取有效防护措施。

（20）小区内餐饮、超市等配套商业设施产生的垃圾污物，应当采取特殊的处理和清运方式，防止污染小区环境。

7.3 垃圾分类

（1）物业服务企业应当提高认识，提升履责意识及能力，认真落实条例规定的垃圾分类责任，配合辖区政府进行住宅小区垃圾分类工作，通过引进“区块链+垃圾分类多方联动”模式，利用市场化资源奖励形式引导业主主动进行垃圾分类，争取业主和住户的理解和支持，减少和避免由此引发的矛盾纷争，确保小区秩序的和谐稳定。

（2）根据小区实际情况合理设置垃圾集中投放站点，原则上每 300—500 户设置一个生活垃圾定时分类投放点，根据小区具体情况合理确定具体位置和投放点数量。

（3）配合各街道、乡（镇）和社区，利用小区宣传栏、电子屏、温馨提示、宣传册、业主微信群等方式，向业主普及垃圾分类知识。配合街道、社区在小区内开展垃圾分类各项专题活动，加大对垃圾分类的宣传力度，营造良好氛围。

（4）结合小区实际，向辖区政府申请增加垃圾分类督导人员力量，指导、督促保洁人员按照生活垃圾分类标准和要求开展保洁工作。

（5）定期对项目经理、管理人员、保洁人员培训学习，提高分类基础知识和分类技能。

（6）将生活垃圾分类投放要求、标准和模式纳入《管理规约》和《物业服务合同》，约定垃圾分类工作的相关权利、义务和责任。

（7）物业服务企业根据《管理规约》约定，协助业主委员会引导和规范业主垃圾分类行为。

（8）根据物业服务合同约定，生活垃圾分类纳入物业服务范围的，应将垃圾分类所涉及的成本纳入物业服务费中。

8. 园林绿化管理

（1）企业需制定园区园林绿化管理制度、作业标准及作业流程、植物基础台账、设备工具台账、绿化平面布置图

及明细表等文件。

（2）制定年度绿化养护计划，落实到岗并有相应实施记录。

（3）绿化养护人员配置合理，责任区域明确。

（4）定期对草坪进行修剪、清除杂草并杀虫，单处枯死面积不得大于 3 平方米，枯死草地及地被植物要及时补种，保持植被完整。

（5）乔木、灌木定期浇灌、松土、施肥、修枝防治病虫害，保持生长正常，及时修剪枯枝。

（6）绿化无破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品

（7）特殊时期提前做好防涝、防旱和防冻工作，大型树木须作防风安全保护。

（8）绿化作业安全防护措施得当，人员佩戴防护用品，现场作业标识清晰，作业完工后，现场清洁及时，绿化垃圾清理及时处理。

（9）须设置清晰明显的爱护绿化提示标识，重点树木品种实行标牌管理。

（10）人工湖须定期打捞漂浮物，水池定期换水，保持水体无异味。保持喷泉功能完好，定期清洁。重要部位须设置安全设施和警示。

（11）园区内假山须明示危险标志，做好安全防护。雕塑须定期清洁，保持完好。

（12）对灭虫药品等实行安全使用、领用登记等管理，

防止安全事故的发生。

（13）完善有毒有害危险品废弃物及包装袋回收处置制度，并严格按照制度做好废弃物和包装袋的回收和处置。

（14）喷洒杀虫剂、农药时，须提前告知业主，并做好防护措施。

9. 客户服务管理

9.1 客户接待

（1）物业服务中心前台设专人负责接待客户来访，接待人员服务符合礼仪规范。

（2）及时受理客户报修问题并记录存档，并向业主反馈问题处理进度及结果。

（3）按照合同约定的不同服务等级，在服务约定期限内开通客服中心电话。

（4）客服服务值班记录及时完整。

9.2 投诉处理与回访

（1）保证投诉渠道 24 小时畅通，投诉接待应遵循及时、诚信、专业原则。

（2）对客户投诉及时做出反应，并在规定的时间进行有效处理，不能及时处理完毕的持续跟进，定期将投诉处理进度告知客户。

（3）投诉处理人应及时对客户投诉事件进行调查核实。对于不清楚的信息，尽快与客户核实确认。在投诉受理后及时回复客户解决方案或者处理进度。

（4）妥善处理客户投诉，利用专业知识、专业技能有效处理客户投诉问题。

（5）及时受理客户报修和投诉，投诉问题需有客户回访制度和记录，投诉处理完成率 **100%**，并按月进行统计分析。

（6）投诉正常处理时限为十天，一般投诉超过十天未妥善处理，物业服务企业相关经理负责跟进处理。

（7）因物业管理责任造成客户人身伤害、重大财产损失，产生重大负面影响的投诉，超过七天未妥善解决，由物业服务企业相关部门领导及总经理负责跟进处理。

（8）网络媒体投诉、上级单位或政府部门转入需调查处理投诉、客户群诉、重复投诉、安全风险类投诉、职业道德类投诉、涉及赔付类投诉等升级投诉，超过七天未妥善解决，由物业服务企业相关部门经理及总经理负责跟进处理。

（9）因维修配件采购时间较长或需相关条线协助处理的复杂投诉，可由权限人员予以批准，延长投诉处理时限，最长延长时间不超过十天，对延时处理原因及处理进度须及时向业主反馈。

（10）对于网络投诉，应在 **24** 小时内回复客户，并尽可能联系到发布者本人。

（11）客户投诉问题需公司多部门协商解决的，投诉处理人应及时召集公司相关部门共同商讨，联合制定投诉处理方案，协调并全程跟进直至关闭。

（12）对于不能在期限内解决完成的投诉，应保持与客

户的沟通，将投诉处理进展情况及时告知客户。

（13）客户投诉问题处理完毕后，物业工作人员须在第一时间进行客户回访，重大及以上投诉需项目经理再次回访，回访率 100%。

（14）针对业主合理投诉，如客户不同意处理方案或对处理结果不满意，投诉处理人须重新提出可行性解决方案或措施。

9.3 收费服务与经营

（1）住宅项目内显著位置，采取公示栏收费清单、电子滚动屏等方式，公布物业服务、停车及其他有偿服务的收费项目、收费标准、收费方式和投诉电话等信息。

（2）有偿服务需对物业服务收费明细公示制度。

（3）利用共用部位、共用设施设备经营的，需按物业服务合同进行，合同未包含该内容的需经业主同意，并定期公布收支情况。

（4）房屋满足交付使用条件或符合法律规定的交付使用日期生效后，房屋的物业服务费用由业主交纳。未满足交付使用条件或不符合法律规定交付使用的房屋，物业服务费由开发建设单位支付。

9.4 社区文化建设

（1）定期各种形式在园区内进行物业管理法律知识、精神文明、消防安全等宣传。

（2）重大节日开展社区文化活动，表达对业主的问候等。

（3）定期组织和参与社区志愿活动，开展社区精神文明建设。

（4）所有社区文化活动应有书面活动方案，并有活动过程图片文字记录，并存档。

9.5 文明养宠管理

（1）小区根据实际情况，放置宠物粪便箱或规划宠物固定排泄区及宠物便便池，清洁人员负责定期清洁及补充物料。

（2）发现不文明养宠行为或宠物干扰他人正常生活现象，需提醒宠物喂养人采取有效措施制止。

（3）物业人员发现在乘坐电梯的高峰期时，有携带宠物乘坐电梯行为，及时进行制止；提醒饲养人，犬只乘坐电梯时需为犬只配戴嘴套、遛狗绳或者将其装入犬袋、犬笼或怀抱。

（4）应定期通过园区海报张贴、温馨提醒、公告发布、微信群、朋友圈等多渠道向客户宣传文明养宠相关内容，积极引导业主文明养宠，及时劝阻业主不文明养宠行为，劝阻无效的，应报告有关行政管理部门依法处理。

（5）小区应根据养犬管理相关要求，确定各住宅小区内限养及禁养 犬种，不得饲养含烈性犬只等。

（6）向养犬人宣传依法办理养犬证。对小区内客户无证养犬、违规养犬的行为劝阻无效的，客户服务中心统一汇总后上报物业服务企业经理，经审核后报相关机构协调处理。

(7) 小区内不得违规饲养家禽、家畜及其它各类动物。

9.6 沟通协调机制

(1) 对业主或房屋使用人违反环保、治安、消防、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，应及时进行劝阻整改，并向有关行政部门报告。

(2) 建立物业服务企业与物业所在地有关部门共同参与的物业管理联席会议制度。

(3) 协助业主大会筹备工作，建立与业主委员会定期沟通制度。

10. 信息化、数字化、智能化管理

10.1 构建智慧平台基础功能

10.1.1 明确平台基础功能

(1) 平台基础功能应满足以下原则

1) 需求导向原则：功能设立需要充分做好需求调研，精准定义需求，需求内容需要精准描述，明确边界及目标，做好行业对标。

2) 价值导向原则：功能设立既要考虑功能本身的执行成本、建设后的运维成本，部分功能企业可根据自身情况预测未来的相关收益。设立功能需要的产品与技术要顺应潮流与趋势，不过于超前，不采用将淘汰的产品与技术。

3) 协调性原则：满足业务需求和管控需求，做好主数据标准建设，进行数据治理，进行统一规划与分步实施，实

现不同功能之间的协调运行，不重复设立。

4) 快速实施原则：功能的设立要快速满足业务需求，根据需求的变化实行快速迭代。

5) 安全性原则：平台功能必须强调硬件安全、软件安全、网络安全、信息安全与数据安全。

6) 人才匹配原则：功能设立需要理解业务的 IT 人员或第三方，切实解功能建立时的难点、痛点，实现科技赋能。

(2) 通过运用 5G、互联网、物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，构建智能化社区服务平台，为业主提供更加高效、先进的物业服务。

(3) 以智慧物业管理服务平台为支撑，对物业基础管理服务、家政服务、公共服务、生活服务等模块内容在平台上发布。

(4) 智慧物业平台可为业主提供手机智能门禁、报事报修、物业费查询、线上缴费等基础服务功能。

10.1.2 物业服务企业建设平台

(1) 鼓励大型物业服务企业自主开发自有智慧物业管理服务平台，拓展服务范围。

(2) 中小物业服务企业可与大型企业合作，大型企业智慧物为其提供平台支撑、技术支持。

(3) 物业服务企业可联合建设通用、开放的智慧物业管理服务平台，降低平台建设运营成本、提高服务资源整合能力。

10.1.3 平台运营的安全保障

（1）严格落实网络和数据安全法律法规政策标准，结合公司实际建立《信息安全管理制》，采用国产密码技术，增强安全可控技术和产品应用，保证智能信息系统安全、可靠、稳定运行，降低或杜绝人为或自然因素对公司信息系统的保密性、完整性和可用性带来的安全威胁。

（2）平台系统服务器、工作终端和员工用户终端均必须安装防病毒软件、部署防火墙和入侵检测等网络安全设备，严密防范来自互联网的黑客攻击和非法入侵。

（3）系统管理人员要严格遵守平台系统的各项相关管理制度，不得利用职权舞弊和犯罪。任何人不得向其他用户透露各系统登录用户名和密码。

（4）对于敏感数据传输时，应权衡并采用合适的传输方式。要采取必要的技术手段确保信息的保密性、准确性、完整性。

（5）员工作应严格执行公司的数据信息安全策略，确保计算机终端设备安全。

（6）员工可使用个人终端访问系统，但应严格遵守相关系统的安全管理规范。

（7）数据信息定期备份，加强员工日常监测和安全演练，确保智慧物业管理服务平台网络和数据安全。

（8）关键岗位人员录用时与关键员工签订《关键岗位保密协议》。关键岗位人员转岗和离岗前立即终止其系统权限，对拥有重要信息访问权限的人员需明确离职后的保密义

务。人员岗位调动时，必须移交原工作岗位的工作资料和软硬件设备，并做好岗位调动相应系统访问权限的变更。

（9）保障平台的安全运营，建立健全安全管理制度规范与第三方平台合作，在数据安全、应用安全、网络安全、应急处理等方面制定安全管理策略，实现智慧物业管理服务平台计算资源和数据资源的有序共享。

（10）业务需要使用第三方服务人员时，相关责任部门应明确第三方服务人员的工作范围、工作地点，并为第三方服务人员通过 OA 申请工作所需的网络、系统、门禁等临时权限，必须指定使用期限。给第三方服务人员开通的临时账号需要遵守“最小权限原则”，禁止为了方便为第三方服务人员过度授权，泄露信息。

（11）全面建立隐私数据保护机制，保障用户知情权、选择权和隐私权。

（12）对于停止运行的平台系统，应当做好数据信息资料的转移和销毁工作。

10.2 全域全量采集数据

10.2.1 采集物业管理数据

（1）为在管设施设备服务唯一识别码。

（2）应用传感器、全球定位、射频识别、红外感应等装置与技术，全面感知、识别和记录水电气、热、安防、消防、电梯、水泵、照明、管线、变压器等设施运行数据。

（3）运用物联网、大数据、人工智能等先进技术，实

时记录物业服务动态信息。

（4）对物业服务基础资料和档案进行全面数字化。

10.2.2 公共服务数据的共享

（1）推动智慧物业管理服务平台与各类政务服务平台、公共事业服务平台相关资源、信息和流程的协同和共享。

（2）充分利用数据交互成果，为住房公积金、住房保障、就医、就学、养老、供水、供电、供气、供暖以及社区警务等各种应用场景提供动态需求信息。

10.2.3 数据资源管理的优化

鼓励互联网设备制造企业按照统一标准接入指挥物业管理服务平台，并与城市信息模型基础平台、公共服务平台以及各类电子商务服务平台实现便捷数据交互。

10.3 智能化物业管理

10.3.1 设施设备管理智能化的推动

（1）提高设施设备智能管理水平，增加门禁刷卡和人脸识别系统、车辆识别系统、电子巡更和电子围栏。实现智能化运行维护、安全管理和节能增效。

（2）通过基于位置的服务、声源定位等技术，及时定位问题设备，实现智能派单，快速响应，提高维修管理效率。

（3）通过大数据智能分析，对消防、燃气、变压器、电梯、水泵、窨井盖等设施设备设置合理报警阈值、动态监

测预警情况，有效识别安全隐患，及时防范化解相关风险。

（4）检测分析设施设备运行高峰期和低谷期情况，科学合理制定设备运行时间表，加强节能、节水、节电控制，有效降低能耗。

（5）在建设运营充电设施时应同步考虑充电智能服务平台的建设，融合互联网、物联网、智能交通、大数据等技术，通过“互联网+充电基础设施”，积极推进电动汽车与智能电网间的能量和信息互动，提升充电服务的智能化水平。鼓励围绕用户需求，为用户提供充电导航、状态查询、充电预约、费用 结算等服务，拓展增值业务，提升用户体验和运营效率。

10.3.2 车辆管理智能化的实现

（1）加强车辆出入、通行、停放管理，系统中录入业主停车卡信息，保障业主进出通行顺畅。

（2）在车辆识别系统中，停车卡是车辆出入停车场的最重要的凭证，每张卡都有自身的卡号和类型，确保发出的卡始终在系统中保证是唯一不重复。

（3）制定统一编码规则，各小区停车场管理系统进行初始化操作时，对业主信息、车位及停车场设施设备进行编码，通过执行编码进行规范和统一，保障后续业务操作有条不紊地进行，形成小区停车场数据的统一格式和统一输出，便于数据统计、数据稽核和业务管理。

（4）为了实现企业管控，小区停车场客户档案须与小

区业主信息管理系统中的档案信息保持一致，已出售车位需与业主信息匹配，与系统中停车卡信息匹配，实现车位智能化管理，提高车位使用率。

（5）客户信息管理系统与停车场管理系统信息实时同步更新。

（6）停车场管理系统软硬件由小区系统管理员维护，并且建立日常使用及维护的沟通机制，确保出现各种异常情况可以及时处理。

（7）停车场管理系统由企业制定日常巡检制度，每日进行日常例行检查，确保停车场各软硬件设备正常，保证系统稳定运行。

（8）项目系统管理员需定期对停车场管理系统主机及相关硬件进行检查、维护、保养，将结果记录备案，详细记录每台机器以及每台外部设备的网络情况，定期检查各设备的底线连接是否良好，以保证设备安全可靠，系统正常工作。

（9）项目系统管理员对运行的各台电脑的软硬件情况进行登记，发现电脑出现问题时及时反馈给领导，并由领导知会专业公司进行协调处理，停车场硬件设备出现故障时，应立即通知维修主任安排维修。

（10）停车场管理系统的服务器及关键设备，不能随意进行升级及更换，数据库不能随意更新及更换，因业务需要升级及更换时，要经过申请相关负责人同意。若电脑中病毒或者需要重装系统时，或者涉及相关软件的重新安装及变动时等，请联系专业公司处理。

(11) 系统高级管理员权限、服务器电脑密码、数据库管理员权限等由项目系统管理员保管，不得随意泄露及授权，防止越权使用。

(12) 项目系统管理员每月将数据库备份到安全可靠的计算机上，以防止数据库或操作系统被破坏，造成数据丢失。

(13) 专业公司对软件或者硬件设备进行升级维护时，升级及维护的具体情况要记录在册，以便出现问题是能够快速找到相关的实施人员对问题进行定位。

(14) 完善新能源车辆充电设施，方便绿色出行。

(15) 实时监控车辆和道闸、充电桩等相关设施设备运行情况，保障车辆行驶和停放安全。

(16) 停车场管理系统接入管理平台时，需要在小区局域网部署集成前置系统（适配器），物业服务企业局域网配置路由器，通过 ADSL 网络连接到互联网,适配器可部署在物业局域网中的项目级服务器上，需连接到互联网，且可以正常注册到信息采集平台。

前置系统服务器，需注意：

- 1) 禁止插 U 盘等其他移动设备，以免电脑中毒；
- 2) 禁止安装和运行与工作内容无关的软件、资料等，已正常运行的软件不得擅自修改程序和相关参数，不能私自退出或者开启；
- 3) 项目及服务器须定期检查软件的运行情况，定期进行数据和软件日志备份；
- 4) 禁止对部署前置集成的项目级服务器进行试验性质

的软件调试操作；

5) 在未经许可的情况下，禁止修改停车场管理系统及项目级服务器的路由器配置；

6) 不能随意修改项目级服务器的目录及文件，并定期对电脑进行例行检查，如磁盘容量、资源占用情况等。

(17) 对可于缴费可停放临时车辆的小区，增设无人值守设备，实现扫码缴费、无感支付，减少管理人员，降低运营成本，提高车辆通行效率。

10.3.3 促进居住社区安全管理智能化

(1) 推动智能安防系统建设，建立完善智慧安防小区，为居民营造安全的居住环境。完善出入口人脸识别等智能化设施设备，为居民通行提供安全、快捷服务。

(2) 智能巡更平台需按员工职级和工作需要进行权限使用管理。当员工出现调动、离职的，应及时上报申请取消相关员工权限。

(3) 在物业管理区域内的重点部位或区域设置与智能巡更平台匹配的巡更设施

(4) 当智能巡更手机出现故障时，由当班负责人及时向安管主任进行报备，并在值班记录本上进行记录，并视情况及时进行处理。

(5) 对智能巡更手机或巡更点位出现异常，要及时确认相关原因并尽快完成修复，同时跟进至该项目恢复安全巡查数据上线。

10.4 线上线下服务的融合

10.4.1 物业服务领域的拓宽

（1）鼓励物业服务企业依托智慧物业管理服务平台，发挥熟悉居民、服务半径短、响应速度快等优点，拓展平台功能。

（2）可设置电商版块为业主提供团购优惠、扶贫产品等。

（3）可与电商、科技、金融、快递等第三方平台互联互通，为业主提供生活便捷。

10.4.2 共建、共治、共享

（1）通过智慧物业管理服务平台进行公告公示，及时发布社区动态、停水停电、维修保养等信息，使业主第一时间知晓小区动态。

（2）展示社区最新热门活动，进行报名和点评，丰富社区文化活动，调动居民参与居住社区事务的积极性和主动性。

（3）建立社区朋友圈，分享社区精彩生活，员工应安排专人每天查看社交模块，对于业户所发表意见及建议，并及时跟进回复。

（4）开放线上二手物品置换功能，方便业主进行二手交易。

（5）建立“网上议事厅”，引导居民参与互动并完善业

主大会议事规则。通过议事大厅完成电子投票，对重大事项业户共同商议进行表决，投票结果公示后再进行改造，充分尊重业主意见。

（6）公开利用业主共有部位开展停车、广告、租赁等经营收支明细及入账情况，以及住宅专项维修资金使用及结存信息。

（7）组织居民开展线上线下形式多样的居民互助活动。

11. “红色物业” 党建引领

通过党建引领物业服务管理创新，充分发挥物业服务企业党组织的政治引领作用和服务功能，推动物业服务融入基层社会治理，把社区物业打造成为党的工作队，打通联系服务群众“最后一百米”，促成城市基层治理体系和治理能力现代化。

11.1 组建物业服务企业党组织

有条件的物业服务企业要按照党组织成立的有关要求，及时成立党组织；对暂不具备单独组建党组织条件的物业服务企业和物业服务项目，要通过选派党建指导员、选聘党员从业人员、协调转接党员组织关系、发展新党员等办法，采取联合建、挂靠建等方式尽快建立党组织。努力使全市物业服务企业和物业服务项目实现党的组织覆盖和工作覆盖。

11.2 开展党组织建设活动

物业服务企业党组织要严格落实“三会一课”“主题党日”、党费收缴管理。要充分发挥党组织在职工群众中的政

治核心作用和企业发展中的政治引领作用，把党建工作与物业服务工作有机融合，通过党员的引领示范，不断提升服务质量和水平。物业服务企业要加强与街道、社区联系，结合小区实际，在开展物业服务同时，广泛开展党组织结对共建、党员示范岗等活动，强化与街道社区党组织的沟通与服务对象的交流，努力做到传递党的声音、收集社情民意、调解矛盾纠纷、促进和谐稳定。

11.3 创建“红色物业”

加大“社区党组织-红色业委会-红色物业”组织架构建设力度，持续推进“交叉任职、双向进入”。物业服务企业始终抓住党建引领这条主线，充分发挥党组织核心作用，开展“红色物业”创建，争做“红色物业”排头兵、凝聚“红色力量”暖民心、壮大“红色队伍”覆盖面。

11.4 建立物业服务融入社区治理工作机制

将物业服务纳入街道社区建设管理体系。结合街道社区治理体制改革试点工作，充分发挥街道社区党组织领导核心作用，不断强化政治引领、组织引领、能力引领、机制引领，以健全党的组织体系为基础，以构建街道社区党组织领导核心作用，不断强化政治引领、组织引领、能力引领、机制引领，以健全党的组织体系为基础，以构建街道社区党组织领导下的联动服务机制为重点，以解决突出问题为突破口，以有序的小区治理促进社区治理，将物业服务纳入社区建设管理体系，调动物业服务各方的主观能动性，提升业务委员会和物业服务企业的专业化能力和群众工作能力，推动社区工

作和物业服务有机融合、市场资源与社会资源统筹整合，把社区物业牢牢掌握在基层党组织手上，打造美丽祥和的“红色物业、宜居家园”。

11.5 建立联动机制

建立街道党工委、社区党组织牵头，辖区派出所、综合执法、业主委员会和物业服务企业等共同参加的联席会议制度，完善民主决策，评议监督等制度，定期组织居民群众代表对“六方联动”工作进行评议，形成基层党建与物业管理协商机制有机衔接、良性互动，促进社区治理水平提升。

11.6 党建服务管理

坚持四个同步，即在注册备案时，同步采集员工信息；差别化等级考评时，同步将党建工作作为重要指标；信用信息管理时，同步登记党建工作开展情况；日常巡查时，同步督导检查党建工作。通过推行“红色物业”，着力破解小区管理难题，倾心打造整洁有序的居住环境，用心用情管好群众身边的小事难事，把党和政府的温暖带到千家万户，使广大居民群众能够真正享受美好生活，提升群众的获得感、幸福感、安全感。

11.7 “红色物业”企业管理

按照“四强一高”标准（四强：党的建设强、社会责任强、经营管理强、服务能力强，一高：群众满意度高）和“5+3”工作模式（垃圾当日清、违建全拆除、安全有保障、停车有秩序、维修要及时，坚持党建引领、凝聚道德力量、涵养社区文化）打造“红色物业”。

11.7 组建红色物业党员志愿服务队

组建“红色物业党员志愿服务队”，充分发挥党组织的政治引领作用。组织开展主题党日活动，党员领导干部带头认领服务岗位，组织引导居民中的在职党员组成志愿服务队，积极参与小区治理和物业服务工作，提升业主的幸福感和归属感，有力推进红色物业创建向基层纵深开展。

12. 服务创新

12.1 质量管理体系

建立并运行服务质量管理控制体系，运用先进管理工具优化服务流程、提升管理效能。

12.2 信息管理体系

建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作。

12.3 节能减排管理

制定并实施节能减排和绿色物业管理方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放。

12.4 创新服务模式

（1）通过物业服务网站、APP 和住宅小区宣传栏等途径建设生活服务平台，受理业主预订的生活配套服务。直接向业主提供家居生活服务或者间接协助商家为业主提供服务：

（2）自行向业主提供家居生活服务的，物业服务企业

应当结合项目特点和业主需求制定服务制度，公布服务内容、收费标准和服务流程，强化服务人员的培训和管理：

（3）协助商家为业主提供家居生活服务的，物业服务企业应当选择优秀品牌供应商，通过书面合同明确相应各方的权利义务关系，加强对商家的日常监督和定期评价，做好商家和业主之间的沟通协调工作。