附件

北京市住宅物业服务项目清单

|  |
| --- |
| **一、综合服务** |
| **（一）服务机构与客户服务** |
| 1. 设置服务场所，并在小区内有明显指引标识。
2. 建立客服值班制度，受理、解决、解答业主提出的投诉、报修等服务需求。
3. 设置并公示24小时服务电话及投诉电话。
4. 定期听取业主、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** |
| 1. 从业人员按照相关规定配备并取得职业资格证书，物业服务人相关人员实施锅炉、电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质资格或者委托具备相应资质的单位及个人实施。委托实施的，应当明确各自的安全管理责任。
2. 从业人员分岗位统一着装，佩戴标志。
3. 项目负责人及各专业负责人经过专业培训。
 |
| **（三）规章制度** |
| 1. 建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护、垃圾分类、房屋结构管理、维修管理、二次供水管理、电梯管理、装饰装修管理、违法建筑、值班、财务管理、收费管理、培训与考核、安全生产、项目负责人社区报到等管理制度。建立突发公共事件应急预案。
2. 建立内部管理制度、物业服务工作记录等。
 |
| **（四）档案** |
| 1. 建立物业管理档案，包括：共有部分经营管理档案；共用部位、共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录；水箱清洗记录及水箱水质检测报告；装饰装修管理资料；业主名册；签订的供水、供电、垃圾清运、网络等书面协议；物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料；生活垃圾处理台账等相关资料；业主委员会、物业管理委员会成立及日常往来等相关资料；安全生产管理档案资料；物业服务合同备案档案材料；物业管理日常服务档案及其投诉、报修等工作记录；日常秩序维护、环境维护方面的维护记录和档案。
2. 配备档案管理人员。计算机管理基本信息、基础资料等。
3. 保管建设单位向物业服务人移交的档案资料。
 |
| **（五）标识** |
| 1. 设置提示标识、指令标识、警告标识、禁止标识等各类物业服务信息标识。
 |
| **（六）公示信息** |
| 1. 物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话。
2. 物业服务内容和标准、收费标准和方式等。
3. 电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等。
4. 上一年度物业服务合同履行及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算。
5. 上一年度公共水电费用分摊情况、物业费、公共收益收支与专项维修资金使用情况。
6. 房屋装饰装修活动的情况。
7. 车位、车库的出售和出租情况。
8. 其他应当公示的信息。
 |
| **（七）专项服务委托管理** |
| 1. 签订专项服务合同，约定双方的责任。
2. 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** |
| 1. 制定检查计划并予以落实。
2. 对不合格内容项实施整改，并定期统计汇总。
3. 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** |
| 1. 受理业主申请、签订装修管理协议。
2. 履行对业主进行禁止事项的告知义务。
3. 巡查与监督。
4. 装修垃圾的暂存与清运。
5. 装饰装修资料的建立、归集和保存。
 |
| **（十）利用共用部分经营** |
| 1. 公共收益单独列账。
 |
| **（十一）安全防范** |
| 1. 对物业服务人员开展教育与培训。
2. 及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项。
3. 识别危及人身安全的部位及场所，并制定相应的防范措施。
4. 对危害安全的行为进行劝阻、制止、报告。
5. 成立应急救援队伍，应对各类突发事件。
6. 配置各类应急物资。
7. 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** |
| 1. 对各类机房进行综合性管理（标识、消防、防鼠、制度等）日常巡视、建立台账。
2. 制定维护保养工作计划。
3. 设置设备标识。
4. 组织维修养护和定期检测。
5. 水、电、气、热以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。
 |
| **（二）房屋本体及附属构筑物** |
| 1. 组织开展共用部位的日常检查、记录。
2. 组织开展共用部位的日常维修养护。
3. 房屋安全的定期普查、完好性评定，附属构筑物的检查管理。
4. 存在安全隐患的告知业主，并采取相应的防范措施。
5. 应急处理（屋面漏水、门窗漏雨、外墙脱落等）。
 |
| **（三）二次供水设施** |
| 1. 水箱管理（清洗、维护等）。
2. 二次供水卫生许可证公示、开展水质检测并公示检测报告。
3. 应急处理（停水、管道爆裂等）。
 |
| **（四）排水系统** |
| 1. 污水泵维护。
2. 雨、污水井、屋面雨水口等设施检查、清理。
3. 雨、污水管道清理。
4. 化粪池清掏。
5. 应急处理（管道爆裂、管涌等）。
 |
| **（五）照明和电气设备** |
| 1. 高低压变配电室管理。
2. 高压配电柜维护。
3. 变压器维护。
4. 低压配电柜维护。
5. 楼层配电室（井）维护。
6. 楼内公区照明灯和楼外照明灯的巡视与维护。
7. 避雷系统维护与检测。
8. 应急处理（停电）。
 |
| **（六）空调系统** |
| 1. 中央空调机组的运行与维护。
2. 新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、风机盘管滤网的清洗等。
 |
| **（七）安全防范系统** |
| 1. 监控系统运行与维护（显示器等）。
2. 摄像机运行与维护（摄像头、云台等）。
3. 门禁系统运行与维护（读卡器、电磁锁门锁、出门按钮）。
 |
| **（八）电梯系统** |
| 1. 日常运行与安全检查。
2. 定期维护。
3. 定期检验和检测。
4. 应急处理（停电、困人解救、水浸）。
 |
| **（九）消防设备设施与器材** |
| 1. 火灾自动报警系统运行维护。
2. 消防设备运行与维护。
3. 应急照明、疏散指示管理。
4. 灭火器管理。
 |
| **（十）有限空间管理** |
| 1. 建立台账。
2. 日常管理（巡视等）。
 |
| **（十一）智能化设备** |
| 1. 智能化设备的维修养护。
 |
| **三、环境维护** |
| **（一）保洁** |
| 1. 楼内日常保洁（楼内大堂、一层候梯厅、楼道、楼梯、电梯轿厢）。
2. 外围日常保洁（天台屋面、楼外道路及设施、水景）。
3. 雨雪天气的保洁。
 |
| **（二）有害生物防治与控制** |
| 1. 作业前发布安全提示。
2. 作业时的安全防护。
 |
| **（三）生活垃圾分类、收集与清运** |
| 1. 建立垃圾分类制度。
2. 生活垃圾分类、收集与清运。
3. 宣传生活垃圾分类知识。
4. 对垃圾投放人进行指导、监督。
 |
| **四、绿化养护** |
| 1. 灌溉。
2. 施肥。
3. 病虫害防治。
4. 整形修剪。
5. 除草。
6. 补种。
7. 冬季防护。
8. 绿化垃圾处理。
 |
| **五、公共秩序维护** |
| **（一）值守** |
| 1. 对主要出入口进行值守。
2. 监控系统的值守。
 |
| **（二）巡视** |
| 1. 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** |
| 1. 提示进入车辆在小区内的安全行驶。
2. 限制超重、超宽车辆的进入。
 |
| **（四）消防安全** |
| 1. 消防通道的日常巡查与管理。
2. 消防知识宣传。
3. 电动车充电管理。
4. 应急处理（灭火及紧急疏散）。
 |
| **（五）地下空间** |
| 1. 建立台账。
2. 日常巡视。
3. 人防空间管理。
 |