



# 北京物业管理

2020年第03期 总第42期 主管单位：北京市住房和城乡建设委员会 主办单位：北京物业管理行业协会







**主管单位**

北京市住房和城乡建设委员会

**主办单位**

北京物业管理行业协会

## 协办单位

(排名不分先后, 北京物协会长、副会长、理事、会员单位)

**2020年 第03期 总第42期**

**BANQUANYE**

### 编 委 (按姓氏笔划排名)

于洪波	宋健国	徐北风
王玉峰	宋宝程	徐传辉
王雨龙	张平安	高春河
王永利	张永谦	黄旭东
王劲松	张 跃	黄建伟
马建平	陈 纳	景 瞩
艾白露	陈 枫	谢 炜
孙永平	周 星	裴建华
李家特	金永宏	薛福志
吴卫东	倪 平	魏 凯

### 主 编

刘 刚 北京物业管理行业协会会长

### 执行主编

黄金树

**封面题字** 雷鸣东

**美术编辑** 范 佳

### 联系我们

**地 址** 北京朝阳区北四环东路108号千鹤家园  
2号楼物业管理处三层 (100029)

**电 话** 010-63397002

**传 真** 010-63397860

**网 址** <http://www.bhma.org.cn>

**投稿邮箱** [bjwygl@sina.cn](mailto:bjwygl@sina.cn)

### 协会帐号

**户 名** 北京物业管理行业协会

**帐 号** 0200006319020236965

**开 户 行** 中国工商银行股份有限公司北京惠新支行

北京盛世物业服务有限公司  
北京网信物业管理有限公司  
北京万科物业服务有限公司  
北京银达物业管理有限责任公司  
北京住总北宇物业服务公司  
北京中湾智地物业管理有限公司  
北京市久筑物业管理有限责任公司  
北京闻达敏斯物业管理服务有限公司  
北京天岳恒房屋经营管理有限公司  
北京金隅股份有限公司  
北京金罗马物业管理有限公司  
北京房修一物业管理有限责任公司  
北京首开鸿城实业有限公司  
北京房地集团有限公司  
北京外交人员房屋服务公司  
北京天鸿宝地物业管理经营有限公司  
北京鲁能物业服务有限责任公司  
北京北辰信诚物业管理有限责任公司  
上海保利物业酒店管理有限责任公司北京分公司  
北京市均豪物业管理股份有限公司  
北京顺天通物业管理有限公司  
北京招商局物业管理有限公司  
国贸物业管理有限公司  
北京冠城酒店物业管理有限公司  
北京玉渊潭物业管理集团有限公司  
北京高腾物业管理有限公司  
北京宝景物业管理有限公司  
北京麦斯顿物业管理有限公司  
北京方庄物业管理有限责任公司  
北京城建福安楼寓物业管理有限公司  
北京普信物业管理有限公司  
第一太平戴维斯物业顾问(北京)有限公司  
北京中广物业管理有限公司  
北京经中太联物业管理有限公司  
北京恒富物业服务有限公司  
泛海物业管理有限公司  
北京城承物业管理有限责任公司  
北京龙湖物业服务有限公司  
北京中实杰肯道夫物业管理有限公司  
北方物业开发有限公司  
北京华服物业管理有限责任公司  
北京首佳物业管理有限公司  
北京东光物业管理股份有限公司  
长城物业集团股份有限公司北京物业管理分公司  
保利物业管理(北京)有限公司  
中化金茂物业管理(北京)有限公司  
和家生活科技集团  
北京中海物业管理有限公司  
北京金融街物业管理有限责任公司

## 论道 EXPLORATION

- 3 对后疫情时代物业服务企业发展的几点思考
- 7 疫情背景下思考传染病医院物业管理的特殊性
- 12 夏季物业管理工作“十要点”
- 13 高温天气电梯安全风险清单
- 15 雨季来临，物业人都需要做些什么？
- 17 物业大风、暴雨应急处理预案

## 政策 POLICY

- 20 北京市物业管理条例

## 说法 CASE&LAW

- 39 暴雨致房屋漏水、车库被淹，业主的损失谁买单？
- 40 楼上漏水楼下受损，相关损失究竟应由谁承担？



## 风采 PORTRAIT

- 42 北京聚鸿物业：抗击疫情，我们在行动
- 46 中航大北物业：为您的健康“保驾护航”
- 49 一场意料之外的“新战疫”  
——首源物业全力保障北京西城核酸检测采样及移动式实验室建设、运营工作实录
- 54 金隅大成物业：敲门入户排疫情，降低园区防疫风险
- 55 燕城物业：战“疫”中我为“你”吹响号角

## 园地 SCOPE

- 57 北控物业：北新家园项目部召开业主沟通会，共谋发展，促进和谐
- 58 首开望京物业：畅安分公司开展“垃圾分类从我做起”党日活动
- 58 亿方物业：开展“加强和改进整改落实”大讨论活动
- 59 富力物业：助力六月开学季，开展“护学行动”、“开学礼”活动
- 59 首开方庄物业：垃圾分类工作获地区办事处认可
- 60 燕城物业：成立“接诉办理”工作小组，搭建沟通新桥梁
- 61 圣瑞物业：守护生命 赢取救人“黄金时刻”
- 62 盛智丰苑物业：开展防汛应急演练确保小区汛期安全

# 对后疫情时代物业服务企业发展的几点思考

□ 北京首源物业管理有限公司 总经理 马洪延

2020年的这场突如其来的新冠疫情对国家而言无疑是一场天灾，对物业行业来讲则是一场毫无预兆的大考。整个物业行业在大考面前经受住了考验，赢得了社会民众、社区管理者乃至国家领导人的高度认可，获得了物业行业有史以来从未有过的赞誉、褒奖和重视。“烈火识真金”，物业企业的社会价值在这场疫情中充分体现，责任担当充分彰显，链接粘合效果悄然展现。随着疫情的逐渐减弱，后疫情时代将不期而至。对此，物业服务企业该如何抓住新的机遇，怎样努力补齐短板，成了摆在各物业服务企业面前亟待解决的问题。

## 一、物业服务企业得到资本的重视，资本注入物业行业

3月9日，2020年第一股兴业物联赴港上市大获成功，成为进一步拉近资本与物业距离的最新佐证。平心而论，两百多万平方米的管理面积及一个亿的营收，这样的数据在上市物业企业中并不突出，但是却依然轻松撬动了超千倍的融资认购，不得不令人感叹特殊时期物业与资本的天然姻缘与牢固的资本盈利属性的超然力量。

不动产经营时代，本能地凸显了物业服务行业的资本价值。联想到这次疫情从发生到蔓延再到被

牢牢锁定被控制住的过程，人们不难发现，整个物业服务行业表现为人们展示出再次审视物业行业价值的良好视角与机会。机遇成为资本对物业行业追逐的直通之路。物业服务与管理有其独特的商业模式，低负债、较为稳定的现金流使得物业服务企业具有生产型企业不具备的抗风险能力，突发性的疫情并不会从根本上动摇物业服务企业的服务特性，不会带来企业收入上的剧烈波动。相反会因为特殊时期物业人的坚守与执着，赢得了赞誉和钦佩。疫情的爆发使得中国经济在第一季度受到一定程度的影响，为规避风险，资本在这个时候义无反顾地选择物业行业，就是在确保资本的稳定性，确保资本的盈利性。资本的到来无疑可以给行业注入新鲜血液，解决轻资产行业融资难、融资贵等一系列问题，使得物业服务企业能够更有底气在更大的空间里去主动大胆探索具有民生性的大众受益型增值营收业务。然而，资本毕竟是把双刃剑，在行业内强者恒强的大格局下，中小企业间的整合和集中度如何趁势加速，中小微物业服务企业如何在挤压中趁热主动破局，长远看还会面临较大压力。

## 二、市场拓展方向的新思路

疫情的发生和物业服务企业在社区防控中发

挥的作用，改变了缺少居住类小区管理和二三线企事业单位、政府机构办公楼对专业化物业的价值认知。有正规物业服务的居民小区，在整个疫情防控中，能迅速开展消杀消毒、门岗守护、人群往来登记把控、居民日常生活调剂等管理举措；同时能积极主动配合驻地街道、社区的要求开展联防联控、群防群治工作。物业服务企业在疫情期间尽忠职守，竭尽全力地工作，动员所有力量确保一线服务、管理到位，较大程度上弥补了社区突发卫生事件和应急处理上的民生短板，为稳定民心，舒缓民怨，排解民忧，发挥了其他政府机关或单位难以做到的作用，成效独特而显著。相反，对于那些尚没有实施正规物业服务的居民小区，通过对比，也使得大多数居民强烈地呼吁：及早引进物业服务，及早安排物业人员上岗就位，及早对小区实施封闭式管理，及早平复人们对外来输入性疫情的担忧和恐慌。一句话，疫情，让中国的老百姓从切身利益的角度，对物业服务有了全方位的认识和接纳，以及发自内心的亲近感、护卫感。

物业服务的专业属性和社会属性在这次疫情面前得到了前所未有的彰显。一些单位在疫情面前仓促上阵，临时抽调人员组成防护小组。但是由于缺少经验，缺乏应有的知识以及必要的流程特别是必不可少的操作标准，使得虽然防疫用品在手，却不能真正发挥防疫作用；虽有防疫设备，但却难以发挥其真正的防疫功能。措手不及之时，方显出物业知识的重要；关键时刻，才体会到隔行如隔山的窘迫与压力。物业服务企业的存在价值，在此时已经化成无语的依靠和不设前提的信任。因此可以说，

在存量竞争的红海中，这些尚未完全开发的领域完全是物业服务企业可以大力探索的蓝海。物业服务企业完全可以突破地域限制，下沉市场拓展重心，发掘增量市场活力，把在疫情防控过程中已经树立起的专业性进一步向前推进。

### 三、修炼社区商业运营能力

物业服务在空间上的相对专一，因规律性服务而建立的客户感情，让物业服务企业在社区服务中具有天生的区位优势、聚能优势和应变优势。在竞争越来越激烈，服务升级、物业价值逐渐被认同的大背景下，物业服务企业要重新审视既有在管区域的价值以及未来可以释放出来的商业潜力。如何通过既有优势变现，如何将社区这一巨大的线下流量变现，拓宽营收面，无疑是今后物业服务企业必须面临的重大课题和必须交出答卷的考题。应当看到，通过这场疫情产生的小区居民与物业服务企业的紧密情感和服务与被服务间的依存关系，是一种契机，是一种商机，在一定程度上节省了引导客户认知的过程和成本，物业服务企业要抓住这个契机，修炼自身的商业运营能力，将寻找机会的能力与变契机为服务价值的运作有机结合，浑然一体。

社区经济的潜力分为线上经济与线下经济。线上社区经济需要在信息化、智能化物业服务趋势下，依靠自建或第三方平台打通业主端与服务端的连接，为业主的常规化、高频化、个性化、定制化需求寻找服务承接商。物业服务企业只有将信息化、平台、服务商这三个条件有机结合、有效整合才能实现自身创收，获得自身发展。

对于体量较大的社区和有实力的物业服务企业，则可以通过自建平台，一方面实现本项目业主报修、设备管理等物业服务，另一方面还可建立本社区专属的电商平台，一举两得。当然毋庸置疑的是，这需要建立在较大用户数量和一定的资金支持基础上，目前看还只适用于叫大规模的物业服务企业。对于中小企业，主攻方向还是应该考虑如何将分散的需求和分散的服务进行有效聚合上。美团、饿了么、便利蜂、盒马鲜生、自如、管家帮等平台对客户的服务，在很大程度上可以交由物业公司代为完成进入社区至居民家中的“最后1米”。物业服务公司完全可以通过对无接触式服务的运营和监管，实现物业价值的再次升级。

线下社区经济，基于长时间物业服务和与居民互动建立起来的客户信任和客户粘性，物业服务企业拥有着先天的信任基础，给社区经济运营带来一定便利。在涉及业主人身关系、财产关系的业务处理上，物业服务企业也具备相对稳定的信任基础和物理优势。因此，未来在社区养老、社区教育、车辆服务、家政服务、宠物托管、房屋租赁、便利零售等方面物业服务企业大有可为。

#### 四、深化、细化企业自身内部管理

疫情加速了远程办公、线上办公的进程，给物业服务企业内部管理带来了新的挑战和机遇。物业服务企业在人员管理、行政事项审批、财务审批等环节应当乘势加强企业的信息化、数据化、智能化管理手段的应用，尽快补齐短板。在更新相应管理手段、管理工具的同时，逐一相应完善或补全公司

的相关制度，以适应线上协同办公的大趋势，为下一步竞争培养内部资源优势。

此外，中小型物业服务企业的管理架构绝大多数是总部职能部门加项目部的模式。疫情的发生对物业服务企业来说是一场大考，考验了物业服务企业在突发事件面前的应对能力和管理能力。虽然物业服务是第三产业服务业，但是物业服务企业却是实体经济，是社会时刻不可缺少的行业。相对于内部管理而言，物业服务企业普遍更倾向于重视项目运营和管理。因此，不少企业在疫情期间就很快暴露出了物资储备、物资调用、人员管控、供应商管理等方面瑕疵和漏洞。在供应商管理方面一个很明显的现象是，在保安、保洁等服务中，如果是本公司员工，返岗率较高；而使用外包公司，则员工返岗率普遍较低。这反映出公司在供应商选择、供应商考核上更多地是偏向服务品质和在岗人数，而忽略了供应商资质和供应商抗风险能力的评估，这些问题都需要物业服务企业深入思考，拿出有效的应对措施加以补正完善。

物业服务企业一直秉承服务理念，在日常服务与管理中，更多的是接受任务，完成工作。通过这次战“疫”的考验，物业人能否开拓眼界，深入思考，充分发挥专业优势，在今后服务过程中更加主动而为，在服务中提供策划，在运营中引入管控，在乙方身份中尽主人之心，在合同之内彰显分外之责。

#### 五、立足专业服务，回归物业服务本源

随着社会发展和科学技术手段的进步，随着

大数据、物联网、人工智能、5G技术的应用，随着人们对疫情前因后果的深入思考，物业服务模式和服务场景必然要向着科技化、智能化方向发展。物业服务的多元化，委托方对物业服务企业的服务需求的叠加必然快速到来。扫地机器人、无人机巡逻、无人值守机房等科技手段的应用，可以在一定程度上降低人工成本，提升人均服务面积。但是这些新兴技术的应用，很多还依然停留在概念阶段，想象空间丰富，实践空间有限，实际效果尚难以评估。相反，在特殊时期，人工背着喷雾箱、大量人工设卡、强制性进出登记等管控手段检测更能获得大众的认知，得到社会的接纳和赞赏。因此，提倡回归到物业的本质“对物的管理，对人的服务”并非那么空洞无趣，而是极具现实意义和长远意义的话题。回归，即是质朴，也是基本价值所在。回归，不是否定科技手段的应用，而是如何让科技更好地服务于民生，与物业服务的社会属性更加密切融合，协同共进，而不是夸夸其谈，更不应该是一种噱头。

当前物业服务企业面临的一大难题就是物业费标准或者长期不变，或者甚至是只降不增，而各类服务管理成本却逐年攀升，企业利润空间急剧压缩。我们应当清醒地意识到，大多数物业服务企业就是在这样的困境中艰难地探索如何满足服务需求、又如何探索科技化智能化的应用的。物业公司提供服务是企业行为，企业以营利为核心追求，并非是不能启齿不可言明的。但是，从行业发展的前途着想，探讨科技手段的植入，探索高科技在服务行业的应用甚至是普及，虽然不是一朝一夕一蹴而就的

事情，但却非常值得有能力的企业砥砺前行，精心探索，无畏艰险，为行业做出实实在在的创造和奉献。在搞好物业服务这个主业的前提下，充分发挥科技的力量和魅力，以提升服务效率，仍然具有巨大的空间和广阔的市场。

## 总结

整个物业行业在疫情防控中承担了一部分社区公共卫生防疫工作，近百日来，客户和全社会对物业行业的认识超过了前三十年的总和，其获得的全新的正面评价令广大物业人为之动容。这种充分体现制度优势、举国体制优势的实践结果难能可贵，值得物业人百般回味千般呵护万般珍惜。后疫情时代会很快到来。物业服务企业应当抓住机遇，深入分析疫情期间暴露出的服务和管理中的问题，全面剖析疫情给行业带来的深远影响，提前规划、提前布局，抓住新的经济增长点，为企业发展、行业进步做出实际贡献。

## 【作者简介】

马洪延，中国物协产业发展研究委员会委员、中国物协标准化工作委员会委员，北京市发改委评标、北京市住建委专家库专家，男，高级工程师，现任北京首源物业管理有限公司党支部书记、总经理。

# 疫情背景下思考 传染病医院物业管理的特殊性

□ 北京国天健宇物业管理发展有限公司 副总经理 张沿光

传染病医院作为公共卫生体系的重要组成部分，在传染病防治和公共卫生突发事件应急处置方面发挥着至关重要的作用。传染病医院的物业管理，担负着为临床一线医疗、教学、科研、预防等方面提供优质、高效、节能保障服务任务，成为现代医院管理制度中不可或缺的重要组成部分。

传染病医院作为医院中的一支“特种部队”，肩负传染病防治和公共卫生突发事件应急处置的重任，因其功能上的特殊要求，其物业管理与普通综合医院的物业管理相比也有所区别。

## 一、职业暴露风险高

传染病医院是各类传染病患者集中的公共场所，物业服务人员在实际工作中会经常直接或间接接触各类感染源，无论是呼吸道传染病还是非呼吸道传染病，常年在医院工作的物业服务人员，职业暴露的风险较高，本身也成为易感人群。因此，职业暴露风险要明显高于综合医院的物业服务人员，尤其是在传染病疫情爆发期间，感染风险更高。当然，物业服务人员的职业暴露风险要低于医护人员，但仍然属于易感人群，应做好自我防护和各类服务工作的防护操作培训，避免自身感染，也避免让自身成为感染源和传播途径，造成院内感染。

传染病的防治原则，即控制感染源、切断传播途径、保护易感人群。传染病医院的环境清洁与消毒，在预防与控制医院感染方面起到至关重要的作用。传染病医院在不同的区域，例如清洁区、污染区、半污染区（潜在污染区）；在不同类型的传染病区，例如呼吸传染病区和非呼吸道传染病区；针对不同的消毒对象，例如空气、物表、诊疗设备、保洁工具等，清洁与消毒的方法、频次、标准、要求也不尽相同。在传染病疫情爆发期间，清洁消毒标准要求则更高。因此，传染病医院的清洁与消毒标准要求明显高于综合医院。

## 二、清洁消毒标准高

传染病医院按建筑布局和隔离要求，分为“三区两线”：即清洁区、污染区、半污染区（潜在污染区）；在不同类型的传染病区，例如呼吸传染病区和非呼吸道传染病区；针对不同的消毒对象，例如空气、物表、诊疗设备、保洁工具等，清洁与消毒的方法、频次、标准、要求也不尽相同。在传染病疫情爆发期间，清洁消毒标准要求则更高。因此，传染病医院的清洁与消毒标准要求明显高于综合医院。

## 三、功能分区复杂性强

传染病医院按建筑布局和隔离要求，分为“三区两线”：即清洁区、污染区、半污染区（潜在污染区）；在不同类型的传染病区，例如呼吸传染病区和非呼吸道传染病区；针对不同的消毒对象，例如空气、物表、诊疗设备、保洁工具等，清洁与消毒的方法、频次、标准、要求也不尽相同。在传染病疫情爆发期间，清洁消毒标准要求则更高。因此，传染病医院的清洁与消毒标准要求明显高于综合医院。

染区），清洁流线和污染流线。各区之间要求界线清楚，标识明显，穿行于三区两线之间必须严格符合消毒隔离与防护要求。传染病医院的楼宇布局和功能分区与综合医院相比更为复杂。物业服务人员在门诊、急诊、筛查区域、发热门诊、肠道门诊、功能检查区、医学影像区、呼吸道传染病房、非呼吸道传染病房、隔离病房、负压病房、负压手术室、污水处理站、医疗垃圾站、被服洗涤中心、行政管理区、教学区、图书馆、生活服务区等处从事各类物业服务工作时，必须严格符合消毒隔离与自我防护要求，并结合院感部门的要求，按规定的流程或流线完成。例如：环境清洁与消毒、综合维修、标本运送、垃圾收集处置、送餐服务、被服收集运送洗涤、专业护理等工作，在疫情爆发期间要求则更为严格。与综合医院相比物业服务工作的复杂程度和难度更大。

#### 四、设施设备运行维护标准高

传染病医院的一些设施设备，例如空调和机械通风系统、供配电系统、给排水系统、污水处理系统、医疗垃圾处理系统、被服洗涤系统、负压吸引系统等的运行维护，必须符合《传染病医院建筑设计规范》、《传染病医院建设标准》、《医院隔离技术规范》、《医疗机构消毒技术规范》、《医疗机构水污染物排放标准》及其他国家相关标准及要求。

以空调系统为例：传染病医院分为清洁区、半



污染区、污染区，各区空气污染程度不同，为防止污染区空气通过通风管道对清洁区空气造成污染，首先送排风系统应分区设置，同时应严格保持医院的空气压力梯度，使空气从清洁区流向半污染区再流向污染区，不允许气流倒流；对于非呼吸道传染病区、呼吸道传染病区和负压隔离病房的换气次数也有不同的要求；负压隔离病房送风应设置粗、中、高效过滤器，排风设置高效过滤器，同时每间病房的送排风管应设置密闭阀和压差检测、显示装置，以保证空气正常的压差。空调和通风系统各项设施设备及装置必须保持高标准的运行维护，才能满足传染病医院的特殊要求，其中任何一个环节的设施设备运行故障，都可能带来严重后果。

#### 五、突发公共卫生事件应急处置要求高

传染病医院的一项重要职责，就是突发公共卫生事件时的应急处置。例如新冠肺炎疫情爆发时，传染病医院也即由平时转为战时，担负起收治



新冠肺炎病人的职责，成为定点收治医院。作为在传染病医院的物业服务单位，也应具备随时迎接突发公共卫生事件的能力。在疫情来临时，人员准备充分、物资储备充足、防护意识加强、业务流程熟练，随时可以投入战斗，从容面对。在疫情期间，能够按医院的要求顺利完成各项物业服务保障任务。这也是与综合医院物业管理的不同之处。

传染病医院物业管理的特殊性，要求其物业管理必须抓住以下工作要点。

## 1、队伍建设

管理团队。宜选派年富力强、经验丰富的管理团队。项目经理的人选最为重要，应选择年轻、有干劲、责任心强、有号召力、业务熟练的经理来担任。根据物业服务工作内容，环境清洁与消毒、设施设备运行与维护、安全保卫、医废管理、被服洗涤、餐饮服务、医疗辅助等各专业人员配备齐全，专业过硬。保持与医院后勤各部门、院感、护理等职能部门的沟通顺畅，相互配合，积极协作。遇有

突发公共卫生事件，能够做到听从指挥，沉着应对，在疫情期间顺利完成各项物业服务保障任务。

一线员工队伍。一线员工招聘，尽量选用年轻人，并保证一线工作岗位人员充足。通过提高员工待遇、改善员工工作和生活条件、丰富员工业余文化生活、管理人员真正关心和善待员工等方式保持员工稳定，降低流动率。一线员工稳定，对于传染病医院的各项物业服务工作，无论是平时还是战时都是非常重要的。

机动保障队伍或突击队。建立由各专业人员构成的机动保障队伍或突击队，以备应急调配。尤其是在疫情爆发期间，一方面疫情发展瞬息万变，另一方面员工队伍也可能出现不稳定因素，一定数量人员组成的机动和突击队伍的建立，才能保证在疫情期间完成突击性应急保障任务和稳定员工队伍。队员的来源，可以是传染病医院本项目工作人员，也可以是公司总部和其他医院项目的志愿者、党员、复转军人等，要充分发挥党员和骨干的先锋模范带头作用。

总部的技术支持。在疫情爆发期间，公司总部应派驻有护理、感染控制专业知识和有清洁与消毒、秩序维护、医辅运送、设施设备维护等专业管理经验的技术人员到现场重点支援，加强管理力量，给予技术支持和人员培训。

## 2、员工管理

建立优秀合理的激励机制，是项目员工管理的催化剂。疫情期间，应对员工进行激励管理，设置

激励机制，健全可行的制度；对优秀员工、先进事迹及时宣传报道，对在疫情防控期间有突出贡献的员工要给予奖励；开展员工慰问，对员工进行心理关怀和精神支持；宜根据员工年龄、体能等情况合理安排岗位和班次；确保员工防护物资落实到位；加强员工宿舍管理，按院感要求每日消毒，并设立独立的隔离观察区，员工每日测温，发现疑似症状立即隔离观察并报告医院相关部门；要加强员工的心理疏导和情绪管理，做正确引导。

传染病医院物业服务人员的培训至关重要。除了常规的入职培训、岗位培训、业务流程培训外，应重点加强感染控制知识培训、自我防护意识培训和穿脱防护服培训，各工种工作人员穿行于“三区两线”之间，必须严格符合消毒隔离和防护要求，按规定的流线完成服务工作。在疫情爆发期间，要根据院感部门的要求，及时调整防护等级和消毒隔离要求，对员工进行培训并考核。对重点岗位的员工，重点培训，并根据考核结果及时调整员工岗位。



### 3、物资保障

常用物资。用于日常物业服务保障工作所需的各类物资，如保洁工具、设备及耗材、清洁与消毒药剂、各类维修工具、设备及耗材、运送工具设备、常用防护物资等，应始终保持具备至少1个月的用量。如果疫情爆发，因受疫情管控和交通运输等影响，应尽量多储备常用物资，至少2-3个月的用量。

防控物资。防护物资：一次性外科口罩、N95口罩、隔离衣、防护服、护目镜、一次性帽子鞋套、医用乳胶手套等。消毒药剂及耗材：含氯消毒剂、医疗垃圾袋、毛巾、喷壶或喷雾器、测温设备等。防控物资自行采购或由医院提供，根据物业服务工作的具体内容和人员数量进行储备，至少半个月的用量。平时应定期更换，防控物资保证在有效期内。防控物资应由专人管理，疫情期间建立防控物资台账，制定防控物资岗位配置标准。

生活物资。如果疫情爆发，因受疫情管控和交通运输等影响，应储备一定量的饮用水和速食，应急时使用。同时，视疫情期间医院场所的封闭情况，为员工提前准备床铺、被褥和生活用品等。

### 4、员工培训

传染病医院物业服务人员的培训，除了常规的入职培训、岗位培训、业务流程培训外，应重点加强感染控制知识培训、自我防护意识培训和穿脱防护服培训，各工种工作人员穿行于“三区两线”之间，必须严格符合消毒隔离和防护要求，按规定的

流线完成服务工作。在疫情爆发期间，要根据院感部门的要求，及时调整防护等级和消毒隔离要求，对员工进行培训并考核。对重点岗位的员工，重点培训，并根据考核结果及时调整员工岗位。

## 5、应急管理

建立完善可靠的应急管理机制，提升处理突发事件的机动能力。组建机动保障队伍或突击队，以应对疫情期间突发性和临时性工作任务。常备一定数量的防控物资和常用物资，以备应急时使用。制定员工疑似感染时的应急处置预案，应包括上报程序、隔离观察要求、稳定员工队伍办法、后续处置方案以及员工隔离后的员工补充方案等内容。制定疫情期间就诊秩序维护和人员进出应急管理方案。制定疫情期间重点设施设备故障应急解决方案。

传染病医院物业管理与住宅、写字楼、商业、院校等业态的物业管理区别很大，与普通综合医院相比也有所不同。从事传染病医院物业管理工作，应根据传染病医院的特殊性，抓住传染病医院物业



管理的工作要点，采取相应的对策和措施，保证无论是平时还是战时，都能够按医院的要求顺利完成各项物业服务保障任务。平时扎实做好物业服务工作，战时才能从容面对。❸

# 夏季物业管理工作“十要点”

## 一、防汛工作

防汛工作是物业管理公司夏季工作重点之一，一来是法定和合同约定的义务，再者，近年来，因为大雨、暴雨造成物业公司破产的案例比比皆是。防汛工作重点做好编制预案、准备防汛物资、检修防汛设备、设施、加强防汛信息的通报等。

## 二、防色狼、防盗窃、防抢劫

夏季是治安案发率较高的季节，小区的防盗尤为重要，尤其是安装了断桥铝类窗户的物业，这类窗户很容易被撬开。再就是女性的安全了，注意多宣传，监控一定要有效，保安发现问题要及时报警、协助处理。

## 三、防潮

夏季要管好自己的库房、设备房和业主租用的地下室，防潮也尤为重要，不然会造成必要的财产损失。员工宿舍也要采取点措施。

## 四、员工防中暑

保安、保洁等室外暴露的岗位要采购些防暑降温物品，防止员工中暑。合理做好员工的排班，切勿长时间加班，尤其是白天。另外，做好员工的教育工作，夏季容易烦躁。

## 五、中央空调

加强中央空调有关设备的维护保养和运行监管

工作，冷却塔、冷机及运行时间调节，做好业户申请加时空调的计费工作，必要时要公示，否则又是矛盾。

## 六、小区水池

小区设有水系、深水池的项目，要加水深标示、护栏等的检查和更新，及时发布温馨提示，提示广大业主注意安全，这是重点风险之一。

## 七、避雷检测

夏季时打雷多发季节，一定要按照有关政策要求及时做好避雷检测工作。

## 八、绿化养护

加强植物病虫害防治，做好草坪疏水工作，适时对草坪进行打孔通气，遇有暴雨时做好新建植物的加固工作。

## 九、垃圾清理

夏季垃圾量大，而且容易发酵，一定要做好收集和清运工作，加强垃圾房和垃圾容器的清理和消杀工作。

## 十、电梯机房

夏季带有电梯机房的室内温度会很高，一般会装有空调，然远远不能达到额定的运行温度，因此，一定要及时检查、定期通风、保证空调的正常运行。

(选编自网络)

# 高温天气电梯安全风险清单

夏季，电梯长期在高温下运行，易发生控制系统工作不稳定、电气设备老化、故障率提高、乘客和作业人员中暑等危险，甚至导致安全事故发生。电梯科技温馨提示您：高温天气下，重视特种设备使用安全，采取有效措施确保高温季节安全生产。

## 一、可能出现的风险

1.电梯机房中的曳引机、控制柜电路板、变频器、能耗制动电阻等电气设备在运行时，自身会消耗电能产生热量，随着夏天温度升高，两者相加，电梯机房温度会急剧上升，超过国家规定的5–40°C 范围。

2.电梯机房控制柜中的电子板、电气元件、曳引机等设备在高温环境下，工况不稳定，易频繁发生软故障，温度过高会烧坏电子元件，导致乘客被困。

3.高温下电路板、变频器等电气元件会加速老化，缩短使用寿命，甚至直接烧毁。

4.控制柜、轿厢等处的电子板和电气元件若灰尘多、卫生状况差，会影响散热效果，导致故障。

5.开启机房门作为通风措施的，小孩、宠物会误入机房，引发机械、电气伤害事故。

6.室外电梯或观光电梯轿厢内温度过高，导致

乘客中暑；乘客被困轿厢时，空间狭小，若换气扇不起作用，轿内温度上升，会导致中暑现象。

7.长时间在高温、高湿、暴晒环境下工作，维护保养和安全管理人员可能出现精神恍惚、犯困，易发生中暑、脱水、热伤风等不适，导致误操作，甚至发生事故。

## 二、防范要点

1.每日巡查机房，观察空调、风扇是否能正常运转，查看机房温度计是否在5–40°C范围。

3.控制柜、轿厢等处的清洁卫生状况。

4.机房门处于关闭上锁状态。

5.每日巡查轿厢，感受换气扇是否运转，风量是否正常。

6.询问维保单位是否常备易损件，在备件损坏时，能否及时提供，保障电梯及时更换受损，正常投入安全运行。

7.制定防暑应急预案，进行防暑培训，做好当班人员当班前身体状况确认。

8.电梯机房、井道等工作面小、温度高，防止维护保养人员中暑或误操作。

9.保障应急报警装置有效性，困人状况下关注乘客身体状况，防止乘客中暑。

### 三、处罚措施

- 1.保障排风扇正常运行，有条件的在机房内配置空调，降温设备不起作用或损坏的，应及时修复。
- 2.巡查时注意电梯控制柜、变频器、风扇转动声音是否正常，防止堵转时烧坏变频器。
- 3.监督维保单位维护保养工作，对因电梯控制柜、变频器、轿顶的风扇导致异响的及时检查风量、排除异响或进行更换。
- 4.督促维保单位做好控制柜、曳引机等处的清洁卫生，必要时使用吹风机、吸尘器。
- 5.机房门随时上锁，防止人员或动物进入机房，机房门应张贴有效警示标语。
- 6.做好零备元件更换预算和储备，一旦发生电气元件因高温天气损坏时，及时更换。

- 7.在轿厢内张贴高温天气下电梯常见故障及正确处置方法提示信息，做好乘客、业主安全知识宣传。
- 8.制定防暑应急预案并有效落实，配备相应防护用品和急救药品，落实人员职责和防护措施，进行相应的防暑培训，做好当班前身体状况确认，重要场所可配备监视装置。
- 9.如遇乘客或作业人员有中暑前兆或中暑现象，应立即协助患者离开高温环境，在阴凉、通风处休息，提供防暑清凉饮料，使患者体温下降，情况紧急时送医院治疗。
- 10.发生困人时，随时关注乘客状况，提醒乘客注意事项，预防不当行为后果。
- 11.加强日常管理，对达不到安全使用条件的电梯应停止使用。❷

(选编自网络)

# 雨季来临，物业人都需要做些什么？

## 一、隐患查到底，物资备万全

### 排查及处置

1、地下车库出入口、地下室及人防、首层出入口逐一检查

小区地下车库、地下室及人防、首层出入口，对低于室外地面易发生雨水倒灌的部位，应配备挡水板、防汛沙袋等，高度不低于1250px，有条件的可砌筑防水台。

### 2、外围排水管线

对照室外管网图和实际情况，对所有污水井、集水坑、化粪池、雨水井及其附属管线进行检查，并检查排水管线与周边市政排水管网的接口，发现井盖和井篦破损、管线堵塞（例如：管线坍塌、有积水、有杂物等），及时维修或清理，并注意做好检查、清理和维修的工作记录。

### 3、排水泵及其控制柜（箱）

对照排水系统图，对项目内污水井、集水坑的排水泵检查，重点检查运转及排水情况。由工程维修人员进行点动测试后，若出现不能正常启动、运行有异响，或管道及法兰接口渗漏等现象，应及时修复。点动测试后，将控制柜（箱）开关恢复至“自动”位置。

### 4、屋面防水及保护层

对屋面防水层、保护层及上一汛期中的漏水点进行全面检查，如发现防水层或保护层鼓包、破损、裂纹、接口开裂等现象，应及时修补，并进行不少于48小时的闭水实验，确认无渗漏点。

如汛情来临前无法修复，应用苫布或油毡遮盖可能漏水的房屋顶面，告知顶层业主屋面防水破损情况，提前做好准备，避免扩大损失。

### 5、屋面雨水排放系统

对屋面的雨水落水口、落水管进行检查，清理屋面的杂物，确保雨水落水口无堵塞，管线畅通。对于管线开裂、脱落、渗水等，及时更换或修复。

### 6、项目内公共照明

小区内的公共照明包括：路灯、草坪灯、景观照明、宣传栏照明、广告灯（箱）及相关配电柜（箱）进行逐一检查，出现安装松动、柜（箱）体破损等，应加固或更换，发现接线裸露的进行绝缘处理。

### 7、道路、散水、围墙、人造景观

发现塌陷、倾斜、沉降、裂缝等问题，应及时修补。修复期间应在作业区域设置围挡，并于显著位置设置警示标识。

### 8、楼外立面

楼体外立面包括：外墙、外檐、空调栏板或护

栏、外窗（楼道）和其它悬挂物等进行逐一检查，发现渗漏、安装不牢固、锈蚀、起鼓、开裂、风化、脱落等，应及时修补。修复期间应在作业区域设置围挡，并于显著位置设置警示标识。对于需要分流的区域，应加设指示标识，引导人员或车辆由安全路线通过。

#### 9、避雷设施

每年汛期前，应当对避雷设施进行专业检测。根据检测结果进行整改。

## 二、隐患查到底，物资备万全

### 物资的配备

防汛物资配备的种类及数量，根据各小区实际情况配置。河道周边、地势较低或曾经受灾的项目，应加大物资配备力度。

（一）物资的存放：防汛物资应放置在重点部位或集中在专门区域，避免暴晒和风吹雨淋。存放时应分类码放，设置标识，注明种类和数量。

（二）防汛物资种类较多，各小区应根据物资用途，结合重点防范部位科学选配。

1、设施设备间、地下车库、地下室或人防、首层等出入口，应架设挡水板或码放沙袋；

2、低洼处易积水部位，应架设污水泵，一般分为交流电和燃油污水泵，注意柴、汽油的日常保管，场所和条件应符合易燃易爆品的管理要求，并定期对发电机进行启动式实验；

3、楼外立面、道路、散水、围墙等存在隐患未及时处理的，应在隐患部位周边设置警示标示，包括警戒带、隔离墩、警示灯等；

4、历年汛期曾出现过断电的项目，还应配备

专业照明设备，包括应急灯和小型发电机组；

5、除上述物资外，各企业可根据实际情况选择性配备榔头、锤、斧、手锯（鸡尾锯）、电工钳（或断线钳）、铣、铁锹、水桶、掏水盆、对讲机、扩音喇叭、三轮车等物资。

### （三）沙袋及挡水板的使用

沙袋和挡水板是各小区在防汛工作中必备的防汛物资，以下列举了挡水板的制作方法及沙袋的码放标准，供各项目参考。

#### 1、挡水板的制作方法

挡水板的材质应选择重量轻、不易腐蚀的材料，如塑料板、不锈钢板或进行防锈处理的钢板。安装时可采取边侧立式卡槽或后方档杆的方式，如阻挡面过宽，应使用板材之间固定链接（可用紧固夹子）和45度角支架的方式。

#### 2、防汛沙袋的配备

防汛沙袋主要有两种：一是普通沙袋，二是新型的膨胀式沙袋。普通沙袋是由高密度的帆布和沙子制成，新型膨胀式沙袋是由高科技吸水材料作为填充物而制成，用于围挡漏洞、暗沟和暗洞的堵塞。

普通沙袋使用时应按堆叠错位的方式进行码放，依次一个压着一个的放置，码放高度如超过50CM，应在其堵水下方增设45度角的围堵坝，以加强堵坝的稳固性；新型膨胀式沙袋码放时，应层叠码放，尽量靠近边缘，码放高度应占孔洞高度的四分之三左右。

防汛沙袋平时放置在干燥、通风处，使用过后应在通风干燥处控水晾干。④

（选编自网络）

# 物业大风、暴雨应急处理预案

## 第一部分 大风、暴雨应急处理预案

### 一、目的

1、明确大风暴雨期间的防范措施和应急处理程序，通过采取积极有效的预防措施，把损失降到最低。

### 二、适用范围

1、物业管理区域内大风、暴雨等突发事件的防范工作。

### 三、职责

(一) 客户服务中心负责大风、暴雨等预警通告的发布、防范工作安排、大风、暴雨期间应急事故的处理。

(二) 工程维修部负责大风、暴雨等预警前房屋本体、公用设施、机电设备的检查和防范工作的实施。

(三) 秩序维护部门负责防范工作的实施及应急事故处理的准备工作。

### 四、实施程序

#### (一) 预警防范

1、接到有关部门发布的大风、暴雨警报后，管理处在告示牌上发出书面通告，提醒业主（租

户）做好大风、暴雨来临前的防范措施，必要时使用消防广播发布通知。

#### (二) 防范准备工作

1、秩序维护部门安排人员增加巡逻次数，重点检查以下项目。

- 1.1 检查并落实外墙窗户关闭。
- 1.2 天台悬挂物是否有被风吹落的危险。
- 1.3 天面广告牌是否牢固。
- 1.4 外墙面广告牌是否牢固。

1.5 准备沙包、木板、绳子等应急用品、用具。

2、工程维修部安排专人对房屋本体、公用设施、机电设备、机房进行全面检查，重点检查以下项目。

2.1 设备房门窗是否关闭（重点是发电机房、电梯机房、空调机房、水泵房、配电房等设备机房）。

2.2 天面、阳台、裙楼排水口，雨水井道、污水井道是否畅通。

2.3 确保发电机处于正常备用状态，有充足的燃油并做试运行试验。

2.4 检查地下室排污泵工作状况是否正常。

2.5 准备潜水泵、临时接线板等应急用品、用

具。

### (三) 大风、暴雨来临时

1、暴雨来临时，保证地漏、水沟排水畅通，风力加大时，应用沙包堵住小区受风正面影响的小区玻璃门及其它门窗。

2、大风吹袭期间，如风压过大，影响电梯正常运行，可暂停电梯的运行。

3、大风吹袭期间，加强巡视，有可能出现高空坠物情况，可暂时封闭部分受影响地方，待险情排除后，方可解除封闭现场。

#### 4、情况跟踪

4.1 当有关部门发布大风、暴雨警报后，管理处安排专人收看（听）气象部门发布的台风、暴雨最新消息。

4.2 管理处根据发布的最新信息，及时安排相应人员待命。

#### 5、大风、暴雨期间员工的控制

5.1 所有秩序维护不得请假外出，处于待命状态。

5.2 管理处所有员工不得关闭通讯工具，随时待命。

5.3 当气象部门悬挂黑色暴雨警报或红色大风信号时，管理处主管、工程维修部主管、秩序维护主管都应到场，实行24小时值班，中控值班室启动消防广播发布通告。

5.4 当风力达到6级以上时，维修人员应及时拆除门岗挡车器栏杆，以防被风吹断伤人、伤车。

### (四) 大风、暴雨过后的处理

管理处安排人员清理现场，主动走访受业业主，在最短时间内协助受业业主恢复正常办公秩序。

## 第二部分 夏季防台风、暴雨应急处理预案

### 一、各岗位责任分工

1、安保部认真做好暴风雨紧急情况时的信息传递、资源调配及有关后勤保障工作。

2、工程维修部门负责给排水、供电、供空调、电梯等机电设备的故障及应急处理。

3、物业服务公司治安消防部门负责“三防”及安全保卫、义务消防等情况应急处理，同时负责抗灾救灾工作。

4、保洁绿化部门负责绿化、环境的抗灾保护和灾后恢复工作。

### 二、防台风防洪水及应急处理

1、物业服务公司接到台风或暴雨警报信号通知后，应立即紧急动员，各部门处于临战状态，同时成立指挥小组经理任总指挥，各部门主管为成员的三防临时指挥部，相关人员应实行24小时值班制度，作好防洪防汛救灾准备工作。

2、在台风或暴雨来临前，应做好各项防风、防水浸措施，如：紧急做好防风、防水浸工作、关闭公共门窗，检查清理排洪设备、设施、广告招牌、花盆等。

(1)检查所有门窗，特别双开玻璃门是否有足够保护及稳固。

(2)牢固所有容易松脱物件，尤其是位于天台及露台等地方，对于一些较易吹倒的物件如花盆等应搬至室内或将其绑紧。

(3)检查所有下水道、沙井、雨水渠等，并清除可能引致淤塞的垃圾、泥沙及杂物。

(4)确保所有紧急用具可以随时应用，如沙包、雨衣、头盔、水靴、绳索、后备照明、方木（用于固定玻璃门）等。

(5)检查排水泵系统是否正常通畅。

(6)检查发电系统及其供油装置正常与否，并按规程试开发电机组。

(7)关闭霓虹灯电源。

(8)智能化系统设备是否正常运行。

(9)检查完毕，发现问题及时解决，如有处理不了的问题，应立即向领导报告。

3、在发生台风、暴雨时，值班安保员对防风、防水浸关键区域和部位加强巡视，检查门窗状况，如发出有窗户玻璃破碎，以最快速度赶至现场，并用板材临时封堵。工程部维修人员集中待命，各层管理服务人员坚守岗位，如果有设备故障投诉以及发现事故隐患应采取紧急措施，及时予以解决。

4、各级工作人员协助维修技术人员做好排洪及排泄积水工作。

5、在台风、水浸等自然灾害事故时，防止犯罪案件的发生。

### 三、灾后处理

台风、雷暴过后，工程部组织维修人对所辖设备设施进行检查，发现损坏并及时修复。保洁部检查损毁的树木情况，并加以恢复，努力将灾患影响程度降至最低。物业经理及时向公司总经理汇报受灾及损失情况。

(本文选编自网络)

# 北京市物业管理条例

## 北京市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕第24号

《北京市物业管理条例》已由北京市第十五届人民代表大会常务委员会第二十次会议于2020年3月27日通过，现予公布，自2020年5月1日起施行。

北京市第十五届人民代表大会常务委员会

2020年3月27日

### 目 录

第一章 总 则

第二章 物业管理区域

第三章 前期物业

第四章 业主、业主组织和物业管理委员会

第一节 业主和业主大会

第二节 业主委员会

第三节 物业管理委员会

第五章 物业服务

第六章 物业的使用和维护

第七章 法律责任

第八章 附 则

的依法、安全、合理使用，根据相关法律法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅物业管理活动适用本条例；非住宅物业管理参照执行。

本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者共同决定委托物业服务人的形式，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。物业服务人包括物业服务企业、专业单位和其他物业管理人。

第三条 本市物业管理纳入社区治理体系，坚持党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。建立健全社区党组织领导下居民委员会、村民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、业主、物业服务人等共同参与的治理架构。

推动在物业服务企业、业主委员会、物业管理

## 第一章 总则

第一条 为了构建党建引领社区治理框架下的物业管理体系，建设和谐宜居社区，规范物业管理，维护物业管理相关主体的合法权益，保障物业

委员会中建立党组织，发挥党建引领作用。

**第四条** 物业管理相关主体应当遵守权责一致、质价相符、公平公开的物业服务市场规则，维护享受物业服务并依法付费的市场秩序，优化市场环境。

支持社会资本参与老旧小区综合整治和物业管理。

**第五条** 本市支持在物业管理区域内成立业主大会、选举产生业主委员会决定物业管理区域内的重大事项及有关共有部分利用和管理等事项。

**第六条** 市住房和城乡建设主管部门履行下列职责：

(一)制定本市物业管理相关政策并组织实施；

(二)指导和监督区住房和城乡建设或者房屋主管部门开展物业管理的监督管理工作；

(三)指导和监督本市住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；

(四)建立健全业主委员会、物业管理委员会委员培训制度；

(五)制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本和相关标准；

(六)建立全市统一的物业管理信用信息、业主电子共同决策等信息系统；

(七)指导行业协会制定和实施自律性规范；

(八)实施物业管理方面的其他监督管理职责。

区住房和城乡建设或者房屋主管部门履行下列职责：

(一)贯彻执行物业管理相关政策和制度；

(二)监督管理辖区内物业服务企业和从业人员；

(三)指导、监督辖区内住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；

(四)组织对辖区内业主委员会、物业管理委员会委员开展培训；

(五)指导街道办事处、乡镇人民政府实施与物业管理相关工作；

(六)落实物业管理方面的其他监督管理职责。

发展改革、民政、财政、规划自然资源、城市管理、水务、市场监管、园林绿化、人防等相关部门，按照各自职责，负责物业管理相关监督管理工作。

**第七条** 区人民政府应当加强对本辖区内物业管理工作的组织领导，建立物业管理综合协调工作机制，组织辖区内街道办事处、乡镇人民政府、住房和城乡建设或者房屋主管部门及相关部门和单位，统筹推进辖区内物业管理各项工作，协调解决辖区内物业管理重大问题。

**第八条** 街道办事处、乡镇人民政府组织、协调、指导本辖区内业主大会成立和业主委员会选举换届、物业管理委员会组建，并办理相关备案手续；指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责，有权撤销其作出的违反法律法规和规章的决定；参加物业承接查验，指导监督辖区内物业管理项目的移交和接管，指导、协调物业服务人依法履行义务，调处物业管理纠纷，统筹协调、监督管理辖区内物业管理活动。

居民委员会、村民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导下开展具体工作，建立党建引领下的物业管理协商共治机制；有权就业主反映的物业管理事项向业主大会、业主委员会进行询问，引导

规范运作；指导、监督物业服务人依法履行义务，调解物业管理纠纷。

**第九条** 街道办事处、乡镇人民政府根据市人民政府确定的行政执法事项清单，依法行使行政执法权，建立综合执法工作机制，加强对住宅小区内违法行为的巡查、检查和处理。

**第十条** 突发事件应对期间，街道办事处、乡镇人民政府负责落实市人民政府依法采取的各项应急措施；指导物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。

物业服务人应当按照要求服从政府统一指挥，在街道办事处、乡镇人民政府指导下积极配合居民委员会、村民委员会开展工作，依法落实应急预案和各项应急措施。

**第十一条** 业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违法搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

**第十二条** 本市支持物业管理、专业评估机构等行业协会依法制定和组织实施自律性规范，实行自律管理，编制团体标准、调解行业纠纷，组织业务培训，维护企业合法权益，推动行业健康有序发展。

支持、鼓励物业服务企业加入行业协会。

**第十三条** 本市支持法律、会计、工程、评估、咨询等专业服务机构和人员参与物业管理和服务活动，为物业管理相关主体提供公正、专业的咨询、培训、评价、检验、监督和审计等服务。支持

非营利性社会组织参与物业服务活动。

业主、物业使用人、物业服务人因物业管理事项需要法律咨询的，可以向公共法律服务机构咨询；符合法律援助条件的，可以依法申请法律援助。

**第十四条** 本市建立健全人民调解、行业调解、行政调解、司法调解构成的多元纠纷解决机制，化解物业管理纠纷。

## 第二章 物业管理区域

**第十五条** 物业管理区域的划分应当符合法律法规的规定，综合考虑建设用地宗地范围、共用设施设备、建筑物规模和类型、社区建设等因素，以利于服务便利、资源共享、协商议事。

规划城市道路、城市公共绿地、城市河道等公共区域不得划入物业管理区域。

**第十六条** 新开发建设项目的土地使用权划拨、出让前，住房和城乡建设主管部门应当就物业管理区域的划分提出意见，纳入区域规划综合实施方案、土地出让合同或者划拨文件，并向社会公布。

建设单位应当在房屋买卖合同中明示核定的物业管理区域。

**第十七条** 已投入使用、尚未划分物业管理区域或者划分的物业管理区域确需调整的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府会同区住房和城乡建设或者房屋主管等部门，结合物业管理实际需要，征求业主意见后确定物业管理区域并公告。

**第十八条** 新开发建设项目，一个物业管理区域内应当配建独立且相对集中的物业服务用房，满

足物业管理设施设备、办公及值班需求，具体面积按照本市公共服务设施配置指标执行。物业服务用房的面积、位置应当在规划许可证、房屋买卖合同中载明。

已投入使用但是未配建物业服务用房的，建设单位或者产权单位应当通过提供其他用房、等值的资金等多种方式提供；建设单位和产权单位已不存在的，由街道办事处、乡镇人民政府统筹研究解决。

### 第三章 前期物业

**第十九条** 建设单位承担前期物业服务责任。建设单位销售房屋前，应当选聘前期物业服务人，签订前期物业服务合同。

前期物业服务合同应当就前期物业服务是否收费、服务内容以及收费标准进行约定，约定的内容作为房屋买卖合同的附件或者直接纳入房屋买卖合同。

前期物业服务合同期限最长不超过二年，具体期限在前期物业服务合同中约定。期限届满前三个月，由业主共同决定是否继续使用前期物业服务人。期限届满，业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效之前，前期物业服务人继续提供服务；期限未满或者未约定前期物业服务期限，业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

**第二十条** 建设单位与前期物业服务人应当在区住房和城乡建设或者房屋主管部门的指导、监督下，共同确认物业管理区域，对物业管理区域内的共用部位、共用设施设备进行查验，确认现场查验结果，形成查验记录，签订物业承接查验协议，并

向业主公开查验的结果。

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约定。对于承接查验发现的问题，建设单位应当在三十日内予以整改，或者委托前期物业服务人整改。

未经业主同意，建设单位不得占用物业管理区域内的共用部位、共用设施设备。

**第二十一条** 在办理物业承接查验手续时，建设单位应当向前期物业服务人移交下列资料：

- (一)物业管理区域划分相关文件；
- (二)竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- (三)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- (四)物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- (五)物业管理必需的其他资料。

物业已投入使用，上述资料未移交的，应当移交；资料不全的，应当补齐。

**第二十二条** 前期物业服务合同生效之日起出售房屋交付之日的当月发生的物业费，由建设单位承担。

出售房屋交付之日的次月至前期物业服务合同终止之日的当月发生的物业费，由业主按照房屋买卖合同的约定承担；房屋买卖合同未约定的，由建设单位承担。

**第二十三条** 建设单位在销售物业前，应当制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反

临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定，并在销售场所显著位置公示。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

市住房和城乡建设主管部门应当制定并发布临时管理规约的示范文本。

第二十四条 前期物业服务合同期限届满前六个月，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主成立业主大会，选举产生业主委员会或者组建物业管理委员会，就物业管理事项进行表决。

## 第四章 业主、业主组织和物业管理委员会

### 第一节 业主和业主大会

第二十五条 房屋的所有权人为业主。

公房尚未出售的，产权单位是业主；已出售的，购房人是业主。

本条例所称业主还包括：

(一)尚未登记取得所有权，但是基于买卖、赠与、拆迁补偿等旨在转移所有权的行为已经合法占有建筑物专有部分的单位或者个人；

(二)因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

(三)因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

(四)因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

(五)其他符合法律法规规定的单位或者个人。

第二十六条 物业管理区域内的以下部分属于业主共有：

(一)道路、绿地，但是属于城市公共道路、城

市公共绿地或者明示属于私人所有的除外；

(二)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位；

(三)建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、架空层、设备层或者设备间等；

(四)物业服务用房和其他公共场所、共用设施；

(五)法律法规规定或者房屋买卖合同依法约定的其他共有部分。

第二十七条 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

(一)自行管理物业；

(二)要求物业服务人按照物业服务合同的约定提供服务；

(三)提议召开业主大会，并就物业管理的有关事项提出建议；

(四)提出制定和修改临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则的建议；

(五)参加业主大会会议，行使投票权；

(六)选举业主委员会委员，并享有被选举权；

(七)监督业主大会筹备组、业主委员会或者物业管理委员会的工作；

(八)监督物业服务人履行物业服务合同；

(九)对共用部位、共用设施设备和相关场地使用享有知情权、监督权和收益权；

(十)监督专项维修资金的管理和使用；

(十一)法律法规规定的其他权利。

业主行使权利不得危及物业的安全，不得损害

其他业主的合法权益。

**第二十八条** 业主应当履行下列义务：

- (一)遵守临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则；
- (二)遵守物业管理区域内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以及应对突发事件等方面的制度要求；
- (三)执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会或者物业管理委员会作出的决定；
- (四)配合物业服务人实施物业管理；
- (五)按照国家和本市有关规定交纳专项维修资金；
- (六)按时足额交纳物业费；
- (七)履行房屋安全使用责任；
- (八)按照规定分类投放生活垃圾；
- (九)法律法规规定的其他义务。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利不履行义务。

**第二十九条** 业主可以成立业主大会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

一个物业管理区域成立一个业主大会。

**第三十条** 一个物业管理区域内，已交付业主的专有部分达到建筑物总面积百分之五十以上的，百分之五以上的业主、专有部分占建筑物总面积百分之五以上的业主或者建设单位均可以向街道办事处、乡镇人民政府提出成立业主大会的申请，居民委员会、村民委员会也可以组织达到前述条件的业主或者建设单位提出成立业主大会的申请。

**第三十一条** 街道办事处、乡镇人民政府应当在接到成立业主大会书面申请后三十日内，对提出申请的业主身份和申请进行审核，对符合业主大会成立条件的，指定居民委员会、村民委员会工作人员担任筹备组组长。

筹备组组长应当于三十日内组织业主代表、建设单位、产权单位、街道办事处、乡镇人民政府、社区党组织、居民委员会、村民委员会代表召开首次筹备组会议，成立筹备组。

筹备组中的业主代表可以由业主自荐或者居民委员会、村民委员会推荐产生，由街道办事处、乡镇人民政府确定；业主代表资格应当参照适用本条例第三十九条有关业主委员会委员候选人资格的规定。

筹备组人数应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组人数的二分之一。

筹备组成立七日内，筹备组组长应当将筹备组成员名单、分工、联系方式等在物业管理区域内显著位置公示。

**第三十二条** 筹备组应当开展以下工作，并就其确定的事项在首次业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内显著位置公示：

- (一)确认业主身份、人数及所拥有的专有部分面积；
- (二)制定首次业主大会会议召开方案；
- (三)拟订管理规约和业主大会议事规则草案；
- (四)制定业主委员会委员候选人产生办法，确定业主委员会委员候选人名单；
- (五)制定业主委员会选举办法；
- (六)完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

作。

前款规定的业主大会议事规则，至少应当包括业主大会的议事方式、表决程序，业主委员会的组成、任期、罢免和递补等事项，并不得违反法律法规的强制性规定。

业主对公示内容有异议的，筹备组应当研究处理并在首次业主大会会议召开前作出答复。

筹备组应当自成立之日起六十日内，组织召开首次业主大会会议。

**第三十三条** 首次业主大会应当通过管理规约、业主大会议事规则，选举产生业主委员会委员和候补委员。

**第三十四条** 业主大会依照法律法规的规定召开，决定下列事项：

(一)制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；

(二)选举或者更换业主委员会委员和候补委员；

(三)确定或者调整物业服务方式、服务内容、服务标准和服务价格；

(四)选聘、解聘物业服务人或者不再接受事实服务；

(五)筹集、管理和使用专项维修资金；

(六)申请改建、重建建筑物及其附属设施；

(七)决定共用部分的经营方式，管理、使用共用部分经营收益等共有资金；

(八)确定业主委员会委员津贴或者补助的标准，对业主委员会主任实施任期、离任经济责任审计；

(九)改变或者撤销业主委员会作出的与业主大

会决定相抵触的决议；

(十)有关共有和共同管理权利的其他重大物业管理事项。

业主委员会应当就前款规定的决定事项向业主大会提出讨论方案。

**第三十五条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开，每年至少召开一次。经百分之二十以上业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

业主大会会议可以采用书面形式或者通过互联网方式召开；采用互联网方式表决的，应当通过市住房和城乡建设主管部门建立的电子投票系统进行。

召开业主大会会议的，业主委员会应当于会议召开十五日前通知全体业主，将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业管理区域内显著位置公示，并报物业所在地的居民委员会、村民委员会。居民委员会、村民委员会应当派代表列席会议。

业主大会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决。

**第三十六条** 业主委员会未按照规定召集业主大会会议的，业主可以请求物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府责令限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府组织召集。

**第三十七条** 业主大会会议依法作出的决定，对本物业管理区域内的全体业主具有约束力。

业主大会会议的决定应当自作出之日起三日内在物业管理区域内显著位置公示。

物业使用人应当依法遵守业主大会会议的决定。物业使用人，是指除业主以外合法占有、使用物业的单位或者个人，包括但是不限于物业的承租人。

**第三十八条** 业主大会可以委托街道办事处、乡镇人民政府或者居民委员会、村民委员会代为保管业主大会印章；需要使用业主大会印章的，由业主委员会向街道办事处、乡镇人民政府或者居民委员会、村民委员会提出。

## 第二节 业主委员会

**第三十九条** 业主委员会由五人以上单数组成，具体人数根据本物业管理区域的实际情况确定。户数一百户以下的住宅小区，业主委员会可以由三人组成。候补委员人数按照不超过业主委员会委员人数确定。

业主委员会委员、候补委员应当为本物业管理区域的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表。

业主是自然人的，应当符合下列条件：

- (一)遵纪守法、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力；
- (二)具有完全民事行为能力；
- (三)符合业主委员会委员候选人产生办法中关于居住期限的要求；
- (四)按时足额交纳物业费、不存在欠缴专项维修资金及其他需要业主共同分担费用的情况；
- (五)本人、配偶及其直系亲属与物业服务人无直接的利益关系；

(六)未被列为失信被执行人；

(七)未有本条例规定的房屋使用禁止规定的行为；

(八)未有法律法规规定的其他不宜担任业主委员会委员的情形。

**第四十条** 业主委员会委员候选人通过下列方式产生：

- (一)社区党组织推荐；
- (二)居民委员会、村民委员会推荐；
- (三)业主自荐或者联名推荐。

筹备组根据业主委员会委员候选人产生办法从按照前款方式推荐的人员中确定业主委员会委员候选人名单，报社区党组织。

社区党组织引导和支持业主中的党员积极参选业主委员会委员，通过法定程序担任业主委员会委员。

**第四十一条** 业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过五年，可以连选连任。

业主委员会委员具有同等表决权。

任期内业主委员会委员出现空缺的，由候补委员递补剩余任期。具体递补办法由业主大会议事规则约定。

**第四十二条** 业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，在业主委员会委员中推选业主委员会主任和副主任，并在推选完成之日起三日内，在物业管理区域内显著位置公示业主委员会主任、副主任和其他委员的名单。

**第四十三条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府申请备案：

(一)首次业主大会会议记录和会议决定;

(二)业主大会议事规则;

(三)管理规约;

(四)业主委员会首次会议记录和会议决定;

(五)业主委员会委员和候补委员的名单、基本情况。

街道办事处、乡镇人民政府对以上材料的真实性、规范性进行核实，符合要求的，五个工作日内予以备案，并出具业主大会、业主委员会备案证明和印章刻制证明，解散筹备组。

业主委员会可持备案证明和印章刻制证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

业主委员会印章由业主委员会保管，需要使用业主委员会印章的，应当有业主委员会过半数委员签字。

**第四十四条** 业主委员会应当执行业主大会的决定，接受业主大会和业主的监督，并履行下列职责：

(一)召集业主大会会议，报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；

(二)代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；

(三)拟定共有部分、共有资金使用与管理办法；

(四)监督专项维修资金的使用以及组织专项维修资金的补建、再次筹集；

(五)及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主交纳物业费，监督物业服务人履行物业服务合同；

(六)监督管理规约的实施，对业主、物业使用

人违反管理规约的行为进行制止；

(七)制作和保管会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；

(八)定期向业主通报工作情况，每半年公示业主委员会委员、候补委员交纳物业费、停车费情况；

(九)协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(十)在物业管理区域内配合行政执法机关开展执法工作；

(十一)配合、支持居民委员会、村民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

(十二)业主大会赋予的其他职责。

业主委员会不得擅自决定本条例第三十四条第一款规定事项；业主大会不得授权业主委员会决定本条例第三十四条第一款规定事项。

**第四十五条** 业主委员会会议分为定期会议和临时会议。业主委员会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开，至少每两个月召开一次；经三分之一以上业主委员会委员提议，业主委员会应当召开临时会议。

定期会议和临时会议应当有过半数委员参加，委员不得委托他人参会。

业主委员会应当在会议召开五日前将会议议题告知物业所在地的居民委员会、村民委员会，并听取意见和建议。居民委员会、村民委员会可以根据情况派代表参加。

业主委员会确定的事项应当经过半数委员签字同意。会议结束后三日内，业主委员会应当将会议情况以及确定事项在物业管理区域内显著位置公

示。

业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，业主委员会其他委员或者业主可以请求物业所在地的居民委员会、村民委员会或者街道办事处、乡镇人民政府责令限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地的居民委员会、村民委员会或者街道办事处、乡镇人民政府组织召集，并重新推选业主委员会主任、副主任。

**第四十六条** 业主委员会委员有下列情形之一的，委员资格自情形发生之日起自然终止，由业主委员会向业主公示，并提请业主大会确认：

- (一)不再是本物业管理区域内业主；
- (二)以书面形式向业主委员会提出辞职；
- (三)因健康等原因无法履行职责且未提出辞职。

业主委员会委员一年内累计缺席业主委员会会议总次数一半以上，或者不再符合本条例第三十九条规定的委员条件的，业主委员会应当提请业主大会罢免其委员资格；业主委员会未提请的，街道办事处、乡镇人民政府可以责令业主委员会提请业主大会罢免有关委员资格。在委员资格被罢免前，业主委员会应当停止该委员履行职责，并向业主公示。

**第四十七条** 业主委员会委员、候补委员不得实施下列行为：

- (一)阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定；
- (二)虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料；
- (三)拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资

料，妨碍业主委员会换届交接工作；

- (四)擅自使用业主大会、业主委员会印章；
- (五)违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务人签订、修改物业服务合同；
- (六)将业主共有财产借给他人或者设定担保等挪用、侵占业主共有财产；
- (七)与物业服务人有可能影响其公正履行职务的经济往来或者利益交换；
- (八)泄露业主信息；
- (九)侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会委员、候补委员有前款规定的第(一)项至第(五)项行为的，街道办事处、乡镇人民政府责令业主委员会提请业主大会罢免有关委员资格。在委员资格被罢免前，业主委员会应当停止该委员履行职责，并向业主公示。

**第四十八条** 一个任期内，出现业主委员会委员经递补人数仍不足总数的二分之一等无法正常履行职责的情形，或者业主委员会拒不履行职责的，物业所在地的居民委员会、村民委员会或者街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

**第四十九条** 业主委员会任期届满前六个月，应当书面报告街道办事处、乡镇人民政府。街道办事处、乡镇人民政府应当在收到书面报告之日起六十日内组建换届小组，并在业主委员会任期届满前，由换届小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。业主委员会未按规定提出申请的，街道办事处、乡镇人民政府应当督促其履行职责。

街道办事处、乡镇人民政府也可以应业主书面

要求组建换届小组。

换届小组依照筹备组的人员构成组建。

**第五十条** 业主委员会的名称、委员、业主大会议事规则和管理规约发生变更的，业主委员会或者物业管理委员会应当在三十日内向街道办事处、乡镇人民政府办理变更备案手续。

因物业管理区域调整、房屋灭失等客观原因致使业主大会、业主委员会无法存续的，街道办事处、乡镇人民政府应当办理业主大会、业主委员会注销手续，并公告其印章作废。

**第五十一条** 业主大会、业主委员会应当依法履行职责。街道办事处、乡镇人民政府对业主大会、业主委员会作出的违反法律法规和规章的决定，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

### 第三节 物业管理委员会

**第五十二条** 街道办事处、乡镇人民政府负责组建物业管理委员会。物业管理委员会作为临时机构，依照本条例承担相关职责，组织业主共同决定物业管理事项，并推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

**第五十三条** 有下列情形之一的，可以组建物业管理委员会：

- (一)不具备成立业主大会条件；
- (二)具备成立业主大会条件，但是确有困难未成立；
- (三)业主大会成立后，未能选举产生业主委员会。

**第五十四条** 物业管理委员会由居民委员会、村民委员会、业主、物业使用人代表等七人以上单

数组成，其中业主代表不少于物业管理委员会委员人数的二分之一。

物业管理委员会主任由居民委员会、村民委员会代表担任，副主任由居民委员会、村民委员会指定一名业主代表担任。物业管理委员会委员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。

**第五十五条** 成立业主大会但是尚未成立业主委员会的，物业管理委员会自成立之日起三十日内，持下列材料向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府申请备案：

- (一)业主大会会议记录和会议决定；
- (二)业主大会议事规则；
- (三)管理规约。

街道办事处、乡镇人民政府对以上材料进行核实，符合要求的，五个工作日内予以备案，并出具业主大会备案证明和印章刻制证明。物业管理委员会持业主大会备案证明和印章刻制证明向公安机关申请刻制业主大会印章，持街道办事处、乡镇人民政府出具的成立证明申请刻制物业管理委员会印章。

未成立业主大会的，物业管理委员会持街道办事处、乡镇人民政府出具的成立证明申请刻制物业管理委员会印章。

**第五十六条** 成立业主大会但是尚未成立业主委员会的，物业管理委员会组织业主大会按照本条例第三十四条的规定履行职责，并组织执行业主大会的决定。

未成立业主大会的，物业管理委员会组织业主行使本条例第三十四条和第四十四条规定的业主大会和业主委员会的职责。

第五十七条 物业管理委员会会议由主任或者由主任委托副主任召集和主持，三分之一以上委员提出召开物业管理委员会会议的，主任应当组织召开会议。

会议应当有过半数委员且过半数业主代表委员参加，业主代表委员不能委托代理人参加会议。

物业管理委员会按照本条例第五十六条确定的事项应当经过半数委员签字同意。会议结束后三日内，物业管理委员会应当将会议情况以及确定事项在物业管理区域内显著位置公示十个工作日。

第五十八条 物业管理委员会的任期一般不超过三年。期满仍未推动成立业主大会、选举产生业主委员会的，由街道办事处、乡镇人民政府重新组建物业管理委员会。

第五十九条 已成立业主大会、选举产生业主委员会，并按照本条例第四十三条规定备案的，或者因物业管理区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使物业管理委员会无法存续的，街道办事处、乡镇人民政府应当在三十日内解散物业管理委员会，并在物业管理区域内显著位置公示。

第六十条 物业管理委员会组建的具体办法，由市住房和城乡建设主管部门制定。

## 第五章 物业服务

第六十一条 业主可以自行管理物业，也可以委托他人管理；委托物业服务企业提供物业服务的，一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。

电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员

实施。

第六十二条 接受委托提供物业服务的企业应当具有独立法人资格，拥有相应的专业技术人员，具备为业主提供物业管理专业服务的能力，有条件在物业管理区域设立独立核算的服务机构。

第六十三条 业主委员会或者物业管理委员会应当代表业主与业主共同选聘的物业服务人签订书面合同，就物业服务内容和标准、费用、物业服务用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

业主与物业服务人对收费标准未能达成一致意见的，双方可以委托专业评估机构评估；双方对委托专业评估机构未能达成一致意见的，可以从区住房和城乡建设或者房屋主管部门确定的专业评估机构目录中随机选定。

物业服务合同签订或者变更之日起十五日内，物业服务人应当将物业服务合同报街道办事处、乡镇人民政府、区住房和城乡建设或者房屋主管部门备案。

市住房和城乡建设主管部门应当会同有关部门、协会制定物业服务合同示范文本，并向社会公布。

第六十四条 业主共同决定由物业服务企业提供物业服务的，可以授权业主委员会或者物业管理委员会进行招标，继续聘用原物业服务企业的除外。

鼓励业主通过市住房和城乡建设主管部门建立的招投标平台选聘物业服务企业。

第六十五条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：

(一)提供物业服务符合国家和本市规定的标

准、规范;

(二)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;

(三)定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务;

(四)对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关;

(五)发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告;

(六)对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会或者物业管理委员会;

(七)不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息;

(八)履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类;

(九)配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。

**第六十六条** 物业服务企业应当指派项目负责人。项目负责人应当在到岗之日起三日内到项目所在地的居民委员会、村民委员会报到，在居民委员会、村民委员会的监督、指导下参与社区治理工作。

**第六十七条** 区住房和城乡建设或者房屋主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、村民委员会可以根据物业服务标准和社区治理要求，委托专业评估机构对物业服务企业参与社区治理情况和共用部分管理状况进行评估。

物业管理相关主体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、专项维修资金使用方案、物业服务质量和评估。具体办法由市住房和城乡建设主管部门制定。

专业评估机构应当按照本市相关规定提供专业服务，提供客观、真实、准确的评估报告。

**第六十八条** 市住房和城乡建设主管部门应当根据物业服务合同履行、投诉处理和日常检查等情况，对物业服务企业实施分类监管，建立激励和惩戒制度。具体办法由市住房和城乡建设主管部门制定。

**第六十九条** 物业服务人可以将物业服务合同中的专项服务事项委托给专业服务企业，但是不得将物业服务合同约定的全部事项一并委托给第三方。

**第七十条** 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置设置公示栏，如实公示、及时更新下列信息，并且可以通过互联网方式告知全体业主：

(一)物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

(二)物业服务内容和标准、收费标准和方式等；

(三)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；

(四)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；

(五)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；

(六)业主进行房屋装饰装修活动的情况；

(七)物业管理区域内车位、车库的出售和出租情况;

(八)其他应当公示的信息。

业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当予以答复。

第七十一条 物业服务人应当建立、保存下列档案和资料：

(一)小区共有部分经营管理档案；

(二)小区监控系统、电梯、水泵、有限空间等共用部位、共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录；

(三)水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

(四)住宅装饰装修管理资料；

(五)业主名册；

(六)签订的供水、供电、垃圾清运等书面协议；

(七)物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

第七十二条 业主应当根据物业服务合同约定的付费方式和标准，按时足额交纳物业费。业主逾期不交纳物业费的，业主委员会或者物业管理委员会应当督促其交纳；拒不交纳的，物业服务人可以依法提起诉讼或者申请仲裁。业主拒不执行人民法院生效法律文书的，人民法院可以依法对业主作出限制消费令、纳入失信被执行人名单。

采取酬金制交纳物业费的，物业服务企业应当与业主委员会或者物业管理委员会建立物业费和共用部分经营收益的共管账户。业主委员会或者物业管理委员会可以委托第三方对物业服务收支情况进行审计。

第七十三条 物业服务收费实行市场调节价并适时调整。

市住房和城乡建设主管部门应当发布住宅小区物业服务项目清单，明确物业服务内容和标准。物业管理行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则，供业主和物业服务人在协商物业费时参考。

第七十四条 物业服务人利用共用部分从事经营活动的，应当将公共收益单独列账。

公共收益归全体业主所有。专项维修资金余额不足首期应筹集金额百分之三十的，百分之五十以上的公共收益金额应当优先用于补充专项维修资金，剩余部分的使用由业主共同决定。

第七十五条 物业服务合同期限届满前六个月，业主委员会或者物业管理委员会应当组织业主共同决定续聘或者另聘物业服务人，并将决定书面告知原物业服务人。原物业服务人接受续聘的，双方应当在物业服务合同届满前重新签订物业服务合同。物业服务人不接受续聘的，应当提前九十日书面告知业主委员会或者物业管理委员会。

物业服务合同期限届满、业主没有共同作出续聘或者另聘物业服务人决定，物业服务人按照原合同继续提供服务的，原合同权利义务延续。在合同权利义务延续期间，任何一方提出终止合同的，应当提前六十日书面告知对方。

第七十六条 业主共同决定解聘物业服务人的，物业服务人应当自接到通知之日起三十日内履行下列交接义务，并且退出物业管理区域：

(一)移交物业共用部分；

(二)移交本条例第二十一条、第七十一条规定

的档案和资料；

(三)结清预收、代收的有关费用；

(四)物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务人不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。原物业服务人拒不移交有关资料或者财物的，或者拒不退出物业管理区域的，业主委员会或者物业管理委员会可以向街道办事处、乡镇人民政府、区住房和城乡建设或者房屋主管部门报告，并向辖区内公安机关请求协助，或者依法向人民法院提起诉讼，要求原物业服务人退出物业管理区域。物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府、区住房和城乡建设或者房屋主管部门应当加强对物业服务人交接工作的监管。

原物业服务人应当在办理交接至退出物业管理区域期间，维持正常的物业管理秩序。

新物业服务人不得强行接管物业，按照约定承接物业时，应当对共用部位、共用设施设备进行查验。

第七十七条 本市建立应急物业服务机制。物业管理区域突发失管状态时，街道办事处、乡镇人民政府应当组织有关单位确定应急物业服务人，提供供水、垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的，街道办事处、乡镇人民政府应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内显著位置公示。应急物业服务期限不超过六个月，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主共同决定选聘新物业服务人，协调

新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

## 第六章 物业的使用和维护

第七十八条 业主、物业使用人应当遵守法律法规和规章的规定以及临时管理规约、管理规约的约定，按照规划用途合理、安全使用物业。

业主、物业使用人、物业服务人等不得实施下列行为：

(一)损坏、擅自拆改建筑物承重结构、主体结构；

(二)擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营；

(三)违法搭建建筑物、构筑物、障碍物或者私挖地下空间；

(四)违反国家规定，制造、储存、使用、处置爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质；

(五)违规私拉电线、电缆为电动汽车、电动自行车、电动摩托车和电动三轮车等充电；

(六)擅自拆改供水、排水、再生水等管线；

(七)从建筑物中抛掷物品；

(八)制造超标噪音；

(九)侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施；

(十)擅自通过设置地锁、石墩、栅栏等障碍物和乱堆乱放杂物等方式，占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道等共用部位，或者损坏消防设施等共用设施设备；

(十一)擅自改变物业规划用途；

(十二)违反规定饲养动物；

(十三)违反规定出租房屋。

发生本条第二款规定行为的，利害关系人有权投诉、举报，业主委员会或者物业管理委员会、物业服务人应当及时劝阻；劝阻无效的，应当向街道办事处、乡镇人民政府或者行政执法机关报告。

**第七十九条** 业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，与物业服务人签订装饰装修服务协议，并配合其进行必要的现场检查。协议应当包括装饰装修工程的禁止行为、垃圾堆放和清运要求以及费用、施工时间等内容。

业主、物业使用人或者物业服务人应当将装饰装修的时间、地点等情况在拟装饰装修的物业楼内显著位置公示。

物业服务人应当加强对装饰装修活动的巡查和监督。业主或者物业使用人未签订装饰装修服务协议或者违反相关规定及装饰装修服务协议的，物业服务人应当及时劝阻；拒不改正的，物业服务人应当及时向有关主管部门报告。

**第八十条** 物业管理区域内规划用于停放车辆的车位、车库，应当首先满足业主的需要。用于出售的，应当优先出售给本物业管理区域内的业主；不出售或者尚未售出的，应当提供给本物业管理区域内的业主使用。满足业主需要后仍有空余的，可以临时按月出租给物业管理区域外的其他人。

**第八十一条** 物业买受人应当遵守国家有关专项维修资金制度，按照规定足额交纳专项维修资金。

业主转让物业、办理转移登记后，转让物业的专项维修资金余额随物业一并转让，业主无权要求返还；因征收或者其他原因造成物业灭失的，专项维修资金余额归业主所有。

已售公房的业主转让公房前，应当按照届时

适用的商品房标准补足公房的专项维修资金；因继承、赠予、执行生效法律文书而发生已售公房产权人变更的，继承人、受赠人、受偿人应当按照届时适用的商品房标准补足专项维修资金。

**第八十二条** 国家实施专项维修资金制度之前的未售公房，没有专项维修资金的，产权单位应当按照规定建立并足额交纳专项维修资金。

国家实施专项维修资金制度之后出售的公房，业主和售房单位应当按照国家和本市规定的比例交纳专项维修资金；未按规定交纳专项维修资金的，业主和售房单位应当足额补交，未足额补交的，已出售的公房不得再次转让。

**第八十三条** 专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主委员会或者物业管理委员会应当及时通知、督促业主按照届时适用的标准补足专项维修资金。

业主申请不动产转移登记或者抵押登记时，应当向不动产登记机构提供已足额交纳专项维修资金的相关凭证。

**第八十四条** 未选举产生业主委员会的，专项维修资金由市住房资金管理部门代管，存入银行专用账户。

选举产生业主委员会的，业主大会可以决定自行管理专项维修资金，或者委托市住房资金管理部门代管。业主大会决定自行管理的，应当以自己名义设立专用账户，区住房和城乡建设或者房屋主管部门应当监督、指导专项维修资金的使用管理。

业主大会可以委托具有资质的中介机构对共有资金进行财务管理。业主大会或者业主委员会自行管理共有资金的，应当每季度公布一次自行管理账目。

第八十五条 专项维修资金属于业主共有，应当专项用于共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，不得挪作他用。

第八十六条 维修、更新和改造共用部位、共用设施设备，需要使用专项维修资金的，应当按照下列规定分摊：

(一)商品住宅之间或者商品住宅和非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主按照各自专有物业建筑面积比例分摊。

(二)售后公房之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主和售房单位按照所交存专项维修资金的比例分摊；其中，应当由业主承担的，再由相关业主按照各自专有物业建筑面积的比例分摊。

(三)售后公房与商品房住宅或者非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，先按照建筑面积比例分摊到各相关物业，再按照第(一)项、第(二)项的规定比例分摊。

共用部位、共用设施设备需要维修、更新和改造，但是没有专项维修资金的，维修、更新和改造费用按照前款的规定由业主共同分摊。

第八十七条 新开发建设项目建设单位可以接受专业设施设备专业运营单位委托，按照国家技术标准和专业技术规范建设物业管理区域内业主专有部分以外的水、电、气、热以及通讯等专业设施设备；经验收合格，将专业设施设备及工程图纸等资料交由专业运营单位承担维修、养护和更新改造责任。

已入住项目，物业管理区域内业主专有部分以外的水、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，物业服务人应当立即报告相关专业运营单位；专业运营单位应当及时采取措施，排除故障。

专业运营单位对专业设施设备进行维修、养护和更新改造，进入物业管理区域的，业主、物业使用人和物业服务人应当予以配合，不得以任何方式阻挠、妨碍其正常作业。

第八十八条 物业服务人应当对物业管理区域内的电梯、消防设施等易于发生安全风险的设施设备和部位加强日常巡查和定期养护；采取必要的安全保障措施，防止建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落。

排除安全风险隐患需要使用专项维修资金的，按照本市相关规定办理。

第八十九条 建筑物专有部分存在安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，相关业主应当及时采取修缮以及其他消除危险的安全治理措施。

业主不履行维修养护义务的，可以由物业服务人报经业主委员会、物业管理委员会同意，或者按照临时管理规约、管理规约的约定，代为维修养护或者采取应急防范措施，费用由业主承担。

经鉴定为停止使用、整体拆除的危险房屋的，业主或者物业使用人应当停止使用，立即搬出；拒不搬出的，区住房和城乡建设或者房屋主管部门应当书面责令业主或者物业使用人搬出，情况紧急危及公共安全的，区人民政府可以责成有关部门组织强制搬出，并妥善安置。

## 第七章 法律责任

第九十条 违反本条例第二十一条规定，建设

单位不移交或者补齐资料的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正；逾期不改的，处五万元以上十万元以下的罚款。

第九十一条 违反本条例第六十三条规定，物业服务人未按规定将物业服务合同报街道办事处、乡镇人民政府、区住房和城乡建设或者房屋主管部门备案的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正，给予警告；逾期不改的，处五千元以上一万元以下的罚款。

第九十二条 违反本条例第六十五条第(一)项至第(六)项规定，物业服务人提供服务未遵守相关规定的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门给予警告，处五千元以上一万元以下的罚款；违反第(七)项规定，物业服务人泄露业主个人信息的，由公安机关依法处理；违反第(八)项规定，物业服务人未履行生活垃圾分类管理责任人责任的，由城市管理综合行政执法部门依照生活垃圾管理法律法规予以处理。

第九十三条 违反本条例第六十六条规定，物业服务企业项目负责人未按时报到的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改的，处五千元以上一万元以下的罚款。

第九十四条 违反本条例第七十条规定，物业服务人未按照规定如实公示有关信息的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正，给予警告；逾期不改的，处一千元以上五千元以下的罚款。

第九十五条 违反本条例第七十一条规定，物业服务人未建立、保存相关档案和资料的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正，处二万元以上五万元以下的罚款。

第九十六条 违反本条例第七十四条规定，物业服务人挪用、侵占公共收益的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令退还，并处挪用、侵占金额二倍以下的罚款。

第九十七条 物业服务人违反本条例第七十六条第一款规定的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正；逾期不改的，对物业服务人予以通报，对拒不移交有关资料或者财物的，处一万元以上十万元以下的罚款；拒不退出物业管理区域的，自规定时间届满次日起处每日一万元的罚款。物业服务人有违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

第九十八条 物业管理区域内有下列行为之一的，由有关主管部门按照下列规定予以查处：

(一)违反本条例第七十八条第二款第(一)项规定的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正，处五万元以上十万元以下的罚款；

(二)违反本条例第七十八条第二款第(二)项规定的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正，给予警告，对单位处五万元以上二十万元以下的罚款；对个人处一千元以上一万元以下的罚款；有违法所得的，责令退还违法所得；

(三)违反本条例第七十八条第二款第(三)项规定的，由城市管理综合行政执法部门依照城乡规划法律法规给予责令拆除或者回填、罚款等处罚；

(四)违反本条例第七十八条第二款第(四)项规定的，由公安机关依照治安管理处罚法律法规予以处罚；

(五)违反本条例第七十八条第二款第(五)项规定的，由消防救援机构责令改正，拒不改正的，处

五百元以上五千元以下的罚款；

(六)违反本条例第七十八条第二款第(六)项规定的，由水主管部门责令限期改正，处一万元以上三万元以下的罚款；

(七)违反本条例第七十八条第二款第(七)项规定的，由公安机关给予警告，处五百元以上五千元以下的罚款；

(八)违反本条例第七十八条第二款第(八)项规定的，由公安机关责令改正，拒不改正的，处二百元以上五百元以下的罚款；

(九)违反本条例第七十八条第二款第(九)项规定的，由城市管理综合行政执法部门责令改正，拒不改正的，处五百元以上五千元以下的罚款；

(十)违反本条例第七十八条第二款第(十)项规定，占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道，或者损坏消防设施的，由消防救援机构责令改正，对单位处五千元以上五万元以下的罚款，对个人处五百元的罚款；占用、堵塞、封闭其他共用部位，或者损坏其他共用设施设备的，由城市管理综合行政执法部门责令改正，给予警告，对单位处二千元以上二万元以下的罚款，对个人处二百元以上五百元以下的罚款；

(十一)违反本条例第七十八条第二款第(十一)项规定的，由规划自然资源主管部门责令当事人限期改正、按照实际使用用途类型应当缴纳的土地使用权地价款数额的二倍处以罚款；情节严重的，依法无偿收回土地使用权；

(十二)违反本条例第七十八条第二款第(十二)项、第(十三)项规定的，由公安机关依照治安管理处罚法律法规予以处罚。

**第九十九条** 违反本条例第八十条规定，将车位、车库提供给业主以外的其他人的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正，有违法出租所得的，责令退还违法所得，按每个违法出租车位处五千元以上一万元以下的罚款；拒不改正的，按每个违法出租车位处每月二千元的罚款。

**第一百条** 物业服务人违反本条例第八十八条第一款规定的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正，处二万元以上五万元以下的罚款。

**第一百零一条** 本条例规定退还的违法所得，应当用于物业管理区域内共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

**第一百零二条** 违反本条例规定，造成他人损失的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第一百零三条** 行政执法机关应当将物业管理相关主体受到行政处罚或者行政强制的情况共享到本市的公共信用信息平台。行政机关根据本市关于公共信用信息管理规定可以对其采取惩戒措施。

## 第八章 附则

**第一百零四条** 本条例自2020年5月1日起施行。

# 暴雨致房屋漏水、车库被淹， 业主的损失谁买单？

暴雨过后，房屋漏水或者被淹，地下车库进水汽车损毁等财物受到损失的状况，谁该为业主的损失买单呢？一般来讲因天灾造成的损失，属于不可抗力。但也有一些损失，原本是可以避免的，在这种情况下，应有人对业主的损失进行赔偿。

## 1、房屋渗水、漏水造成的损失谁承担？

质保期内找开发商，质保期外可使用维修资金维修。暴雨造成屋顶漏水、墙壁渗水等现象，给业主带来损失，是最为常见的纠纷。这种情况下，责任应该由谁承担？

住宅作为一种产品，也有质保期，按规定，屋面防水工程、卫生间和外墙防水保修期为5年。也就是说，如果业主在房屋保修期内，因为漏水、渗水造成财产损失，可以找开发商索赔追责。

如果已经超过保修期，楼顶维修便属于公共部分，出现漏水问题，业主可以申请启动房屋维修基金维修，但由于漏水现象并不是人为故意造成的，没有侵权人，属于自然现象，因此已经造成的损失只能由业主自己承担。

## 2、暴雨造成积水倒灌进入车库造成车辆损毁。该由谁来负责？

首先要找到事故原因，才能认定该由谁承担责任。

要界定是否属于开发商责任，主要看小区及地下车库的排水系统是否按照国家标准建设，排水设

计、施工是否规范。如果是因为开发商在建时，地下车库排水设计或施工不当，造成使用过程中出现排水问题，造成了财产损失的结果，那么业主可根据相关法律，要求开发商承担一定赔偿责任。

其次，对于物管方在突发自然灾害中的职责，法律上无强制规定，这主要依据业主与物业方签订的《物业服务合同》，据此判定物管是否尽到应尽职责，如果物管有明显的失职行为，可追究责任。如果物管在已经尽到职责的情况下，仍无法避免损失发生，则不需要承担责任。

暴雨发生后，一般都是业主与物业纠纷发生的高发期。很多业主认为，物业需承担部分责任，而物业公司则认为，暴雨属于不可抗力。

特大暴雨本身属于一种外来因素，但在下雨过程中，物业公司作为专业的物业管理部门，对雨季可能发生的危及业主利益的情形应当可以预见的，当事人能够预见而由于疏忽没有预见，或者是未尽最大努力加以防止，以不可抗力作为抗辩不能成立。

物业公司应制定突发事故应急预案，在此类事故可能发生时，及时通知业主做好安全防范工作，例如在可能发生暴雨时，通知业主将停放在地下车库的车移至安全位置等，从而减少或防止业主财物损毁的情况。而只要物业公司已经按照合同约定尽到了相应的责任和义务，业主不能要求其在事故发生后承担赔偿责任。

# 楼上漏水楼下受损， 相关损失究竟应由谁承担？

雨季又至，各种房屋漏雨漏水引发的纠纷多起来。虽然楼上漏水楼下遭殃这种事发生在邻里之间，但对于这究竟是邻家之责还是共有设施破损致害，不少人都搞不清楚。这类事情难办的是，很多时候不刨开家里的墙和地进行检查或鉴定，还真无法判断到底是什么地方漏的。

一、楼上漏水楼下受损索赔被判驳 家住北京的孔先生近日把楼上邻居魏先生告上了法庭。“楼上房屋排水管道发生渗漏，下雨时水槽积水下渗，造成了我家房屋受损。”孔先生要求魏先生停止侵权，防止渗漏，赔偿漏水修理费。但魏先生辩解：“漏水问题早在十年前就已解决。当年孔先生曾就漏水问题起诉，法院进行闭水试验结果为没有漏水情况。”魏先生就此请求法院驳回孔先生的诉求。在漏水现场可以看到：该户型有一条东西向过道，过道西南侧有一排水管道，不存在其他用水设施。管道由楼宇顶层内置连接各户至地下排水井，用于排放顶层雨水或积水。孔先生房屋排水管三面墙体有阴湿痕迹，排水管中部有修补凸起痕迹。楼上魏先生房屋该过道已被封堵进卧室，原过道改建为储物柜，排水管道仍置于原处，砌有5厘米高围挡，外侧用木板把排水管道封闭其中，管道中下部有修补凸起痕迹，底部锈蚀严重，底部墙体

也有阴湿痕迹。办案法官现场勘验后，向负责该楼的居委会、产权单位的房产科、后勤处了解到，这栋楼建成年代久远，雨水排水管年久失修，多户存在这样的漏水现象，但由于政策和人为客观原因没更换。后法院又向相关鉴定中心咨询，答复为：公共雨水管有使用寿命，该房屋建设时间较长，围挡并非渗漏主因，是管道锈蚀严重致雨水外流所致，打磨修补的方式不可能解决问题，应由公共管道的产权或管理单位进行整体更换。法院经过审理作出判决，驳回了原告孔先生的诉求。

二、共有设施致害产权或管理方该赔 海淀法院东升法庭法官张慧聪说，漏水处位于穿过上下两层房屋内部的排水管道处，所以漏水成因和赔偿义务主体的确定就成为这类案件审理的焦点。漏水原因主要有三类：一是因开发商建房质量问题导致漏水，应由该房屋开发商承担损害赔偿责任；二是房屋内共有设施设备年久失修导致漏水；三是房屋所有产权人或使用人装修、改建、不当使用等原因导致漏水，应由相邻的房屋所有产权人或使用人按照各自责任程度承担损害赔偿责任。“应该注意到，并非只要毗邻而居，漏水问题就应由相邻方承担责任。相邻关系问题本质上为物权问题，所以应先行确认漏水设施的物权归属问题。”张慧聪法官认

为，房屋内部共有设施设备属于全体业主共有。一般而言，共有设施设备的维修由该楼宇的产权单位或管理单位负责。《物业管理条例》也规定了业主交纳的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。“所以，这类漏水致害案件的赔偿责任主体应为涉诉楼房的产权方或管理方。”

三、配合查堵漏点自家刨地损失谁承担？那么，如果不是自己原因导致漏水到邻家，配合查堵漏点而将自家墙、地刨开，相关损失究竟应由谁承担？住在北京的吴女士就有此遭遇。“物业公司上门，说楼下漏水无法正常居住，向他们报修。但查找漏点无果。他们请求我配合，要将地板掀开，砸开水泥地板，检查管路，但保证解决完漏水问题后立即恢复原状。考虑到他们的难处，我就同意了。他们让我放心，说最多也就几天。”地板被破坏性拆除，水泥地面被砸开，室内狼藉超出吴女

士想象。“我无法正常居住，只能在外租房。物业公司并未按约定立即恢复室内地板，我无数次催促都没奏效，只能继续租房长达9个月！”吴女士起诉要求物业公司支付22500元房屋租赁费。但物业公司当庭表示自己负责“园区公共服务”，而吴女士主张自有房屋内的问题，与他们无关。吴女士起诉要求物业公司赔偿房屋租赁费，得到法院支持。吴女士的“好心”和“善意”竟给自己惹来麻烦。东升法庭法官黄杨认为，对于“好心积极协助配合查堵漏点”这类善举，应当鼓励和弘扬。

“而另一方面，考虑到我国公民的法律信仰尚未完全建立，诚实守信的市场交易规则还有待形成，为避免产生纠纷诉讼，为他人提供便利的同时，应尽可能通过书面协议明确双方权责，并及时固定证据，避免日后因举证不能承担不利的法律后果或增加维权成本。”❷

# 北京聚鸿物业：抗击疫情，我们在行动

2019年12月31日武汉发现不明原因肺炎，2020年1月7日经专家组初步判定，武汉不明原因肺炎病原体为新型冠状病毒。2020年1月20日习近平总书记对新型冠状病毒感染的肺炎疫情作出重要指示：“要把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，坚决遏制疫情蔓延势头”。拉开全国人民抗击新型冠状病毒的序幕。

聚鸿物业承担着中国华能集团的后勤管理工作，作用至关重要。2020年1月21日，聚鸿物业总部领导班子决策部署聚鸿物业公司防疫工作，通过运营发展部向各分公司各项目部发布关于新型冠状病毒预防、教育宣传的通知内容如下：“各项目单位、分公司请注意：最近出现新型冠状病毒感染，请各位做好对全体员工预防新型冠状病毒感染的宣传教育工作，重点是过节期间不要到人多密集地方去，避免传染。如发现身体不适，请尽快就医并及时通知本单位相关负责人，做好相关的防护工作。注意个人卫生，勤洗手等事项，另外在本单位就餐场所做好宣传工作及七步洗手法等卫生图片宣传工作，确保卫生安全。”

聚鸿公司总部各部门与西单项目部、上海分公司、河南分公司、江苏分公司、供应链项目、雄安项目积极响应行动起来，做好各自单位对全体员工的新

型冠状病毒培训教育、疫情防控阻断工作，聚鸿物业各部门、各单位上下齐心，同舟共济，共同努力为防控阻断疫情做了大量工作，涌现出许多动人事迹。

## 一、公司总部

运营发展部根据华能置业办〔2020〕11号文件《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情应对工作的通知》相关工作部署、依据《国家卫健委-新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》的有关内容编写《新型冠状病毒防控手册》发放给聚鸿物业各部门、各分公司、各项目部，作为防控工作的依据。根据置业公司的相关要求及聚鸿公司领导班子的决策部署，对各分公司各项目的防控物资采购、每日人员健康信息收集、春节期间、节后复工、对国内外疫情信息的更新收集、疫情地域风险度收集、对疫情防控工作监督指导形成常态化严格管控。

人力行政办公室等部门在疫情防控相关福利政策方面的解读、疫情防控宣传、公司所有人员、节后返京在京人员健康情况统计及党建防疫宣传等方面做了大量工作。

## 二、西单项目部

面对突如其来的新型冠状病毒感染的肺炎疫

情，聚鸿西单项目部高度重视，积极应对，全力做好大厦疫情防控后勤保障工作，严密筑牢防线，确保职工安全健康，保障大厦平稳有序。

#### （一）开展动态摸排，提升防范意识

根据置业公司办公室要求，聚鸿西单项目部迅速组织开展人员（含驻场外包商人员）流动排查统计工作并持续更新，彻底摸清人员动态情况。

通过微信公众平台、微信群、朋友圈等新媒体平台进行宣传传播，提高职工疫情知晓率，加强自我防护意识。

#### （二）进一步加强大厦防控措施，全力做好后勤保障

##### 1.大厦出入防护措施

在大厦南门、服务台增加免洗洗手液、口罩、测温仪等物资，做好人员入厦测温及消毒、提示。

对入厦人员、车辆进行严密监测，实行逐一测温、登记、手部消毒，无异常情况方可放行，对未戴口罩人员进行提示，从大厦源头上做到有效防控。

##### 2.大厦办公及非办公区域防护措施

每日两次对重点公共区域进行84消毒擦拭，并对卫生间、公区的垃圾桶、步行梯、电梯厅、地下车库、垃圾房等区域进行喷洒84消毒液进行消毒；每日一次对各楼层房间进行消毒擦拭，确保环境卫生。

对大厦空调系统集中统一进行过滤棉更换工作，减少外界空气污染源随空气传入大厦内，引起病毒传播，同时加强过滤网清洗消毒工作。

##### 3.大厦餐厅防护措施

- （1）餐厅人员每天对用餐区域进行消杀
  - （2）员工上岗前要求佩戴口罩并进行体温测试
  - （3）餐厅配有免洗洗手液
  - （4）每天每餐严格按照留样餐标准进行取样并存放于专用冰箱
- 厨房各个区域卫生进行打扫消毒  
面点副食间、风味间、垃圾桶消毒  
每日做好餐厅员工健康记录、消毒记录  
上班佩戴口罩、手套，做好个人防护措施  
4.做好紧急应对措施  
紧急采买防护物资做好应急储备，严防疫情发生。

### 三、上海分公司

聚鸿物业上海分公司党小组冲锋在第一线，充分发挥党小组的战斗堡垒和党员干部先锋带头模范作用，提前部署各项防控及服务保障工作。公司上下严阵以待，坚守疫情防控，不后退，不动摇。

#### （一）部署防护措施，坚守“物业管理与疫情防控”统一不动摇

疫情爆发后，上海分公司领导层通过微信，线上发布了针对疫情的工作通知，上海分公司加紧制定疫情期间临时管理办法，做到各项措施有制度可查，有流程可依，保障大厦秩序正常，保证物业服务工作顺利进行。

大厦员工通道处的接待室改为临时观察室，并设立防控隔离专梯，在突发状况下开启。

响应国家疫情防控政策，合理安排物业服务值

班人员，做到用工效率最大化。

每日对物业值班人员进行体温检测外，2月1日开始，上海分公司统计所有员工信息（包含外包服务商），由值班经理统计改为专人按统一格式汇总统计及上报，一经发现异常情况，采取有力隔离措施。

#### （二）加强对客沟通，坚守“物业服务与疫情防控”统一不动摇

上海分公司建立招租单位联络群与体系内单位联络群，每天了解各单位员工情况，及时通报物业服务相关信息，加强与各驻厦单位的沟通，保持信息透明，为各驻厦单位保驾护航。

在大厦入口公示的《入厦须知》，使驻厦单位职工了解针对疫情期间物业服务的重点防护措施，并得到职工的理解与支持，与物业员工一起打好抗击疫情防控攻坚战。

制作疫情防控宣传视频，在大厦A、B座电梯与大堂内循环播放，加强驻厦单位职工对疫情的了解，掌握第一手疫情自我防护措施，提高自我防护的意识和能力，保护自己，保护你我他。

#### （三）增加消毒频次，坚守“物业保洁与疫情防控”统一不动摇

保洁增加垃圾房、电梯轿箱、卫生间、公共走道及通道等重点区域消毒情况记录表，严格按照要求进行每日消毒工作，确保大厦内环境卫生。

除日常消毒工作外，每日晚间，物业保洁对大厦重点防护区域进行彻底消毒。

#### （四）勇挑安全重任，坚守“大厦安全与疫情防控”统一不动摇

安保部勇挑安全重责，在大厦人员及车辆入口对每个入厦人员进行体温检测，坚持“不疏忽，不放过”的原则，严守防御阵地，使每个入厦职工安心、放心。坚持每名入厦人员在特定的消毒地毯上进行消毒，防止病毒进入大厦，最大限度降低病毒传播。

#### （五）进行空调清洁，坚守“设备运行与疫情防控”统一不动摇

为保障大厦空调的安全运行，工程部第一时间对空调机房回风口进行封堵，同时对空调出风口进行消毒，确保大厦内空气清洁。

#### （六）鲜美菜品上门，坚守“食品安全与疫情防控”统一不动摇

1.为方便驻厦单位职工用餐，餐饮部在开餐前，将菜品分类包装，保证菜品色香味俱佳，提高食品安全防护力。

2.餐饮部提供送餐服务，把美味菜品送到驻厦单位职工手中。

3.对于不需要送餐服务的驻厦单位员工，餐饮部在餐厅入口、及餐桌上张贴“疫情防控，一人一桌”的标识，提醒职工疫情期间的用餐防护措施，设立“餐厅疫情防控台”，提供各类消毒及体温测量用品。

4.每日用餐结束后，后厨对各类厨具进行高温消毒，餐厅对桌椅及门把手、擦手纸盒等人员常接触区域进行消毒，确保后厨餐厅的卫生安全。

5.餐饮部每日对值班人员进行体温检测，并制作放心卡，让每个驻厦单位职工，在疫情期间能吃得安心，吃得放心。

## 四、河南分公司

河南分公司对物业服务人员普及防疫知识，做到不恐慌、不造谣、不传谣。做到积极应对，科学防控。对入厦的工作人员进行体温测量及登记，对大厦出入点设置鞋底消毒池，对入厦邮件进行消杀，保障大厦不受外来病毒侵扰。对大厦公共区域及接触面进行全面消杀，电梯内外放置一次性公共电梯按键隔离纸巾，保障卫生安全。加强大厦餐饮供应的安全提示，采取安全可靠的用餐措施，为驻厦单位值班人员提供餐食，为来郑上班自行隔离人员供应盒饭，大厦各楼层增加餐厨垃圾回收桶，严格落实垃圾分拣工作，严格按照大厦的管理制度与消杀流程进行台账登记，邀请郑州红十字蓝天应急救援队对大厦进行全面消毒。

华能河南分公司的领导与职员们不忘初心、牢记使命、乐于奉献，舍小家，顾大家，众志成城，筑起抗击疫情的铜墙铁壁。

## 五、江苏分公司

聚鸿物业江苏分公司依据总部部署，紧跟权威信息、科学筹备、联防联控，下发疫情防控紧急通知，开启疫情实时通报工作。

### （一）宣传提醒

在大厦入口、大堂等显眼区域张贴预防新型冠状病毒的温馨提示；通过项目工作群、分公司微信群分享病毒防范信息，主动提醒员工、业主戴口罩，避免出入人群密集场所等，做好预防措施。

### （二）信息管控

南京项目实时关注新闻，掌握新型冠状病毒的

最新动态，时刻关注业主舆论情况，不信谣、不传谣，积极引导，避免引发业主恐慌。

### （三）消毒防疫

每天安全使用酒精和84消毒液对大厦大厅、公共区域、快递柜、公共设施、地下车库、扶手把手、电梯轿厢、电梯按键等业主高频接触的位置进行无死角覆盖消毒；项目主通道设置具有明显隔离标志的废弃口罩专用回收桶，配置消杀器具，定期集中根据社区要求进行移交或处置。

### （四）强化预防

确保所有物业值班员工戴口罩上岗，每日测量体温，随时注意员工身体情况，每天反馈项目员工防控工作情况；做好上岗及来访登记及温度检测，及时了解和掌握大厦项目情况。

### （五）心理免疫

照顾好自己的情绪是第一免疫力，不要让“负面情绪”成为“肺炎”的推手，不要让“过度恐慌”撕扯我们的心理和生理防线。自身要保持良好的心理状态、相信医疗，同时密切关注亲朋好友的状态，提醒他们做好防范，减少出门、带好口罩等。

聚鸿物业公司供应链项目、雄安分公司在全员的疫情防控知识的普及、春节期间的安全保障、节后复工的全面保障、员工健康检测统计、全面消毒与进入人员的安全防护等方面做了大量工作。新冠肺炎疫情防控工作依然严峻，面对疫情，只要我们敢于面对、科学防控、精准施策、上下一心、团结互助，就一定能打赢这场疫情防控阻击战。④

（北京聚鸿物业管理有限公司 2020年6月17日）

# 中航大北物业：为您的健康“保驾护航”

2020年的春节，新型冠状病毒感染的肺炎疫情突如其来席卷神州大地。生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任。中航大北物业全体干部员工，不惧风险、主动请战，坚守岗位、冲锋在前，为业主生命健康筑牢安全屏障，为社区环境安全全力保驾护航。

## 战前准备：采购防疫“弹药”、开展专业培训

此次新型冠状病毒感染的肺炎疫情突如其来，导致口罩、酒精、84消毒液、防护服、护目镜等需求量激增，全国多地防疫物资告急。公司应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组总体统筹、统一指挥，公司综合管理部认真收集各项目部需求，并具体负责物资的采买、接货、清点、入库、出库等工作，为防疫物资采购工作提供了“一条龙”保障服务。

公司总经理助理黄志才、公建物业事业部总经理郝常站，航空物业事业部总经理戴宏滨等领导干部充分利用各类资源，积极协调供应商，拓宽物资采购渠道，保证了基本防疫物资的供应。与此同时，公司各项目部紧急行动起来，对员工进行培训。一是让员工充分了解新型冠状病毒感染的肺炎防控基本知识，消除员工的恐惧心里，增强防控意



识。

二是在岗员工配发口罩、手套等防护用具，做好安全保护。

三是通过理论讲解、操作示范与实践等方式，让员工掌握相关器械、药液等注意事项，以及相关作业标准、规范等。

四是建立安全管理台账，加强检查督查力度，确保防疫工作责任到人。

## 严格“温控”：自检与他检，筑牢安全防线

社区是疫情防控的重点区域，门岗是防疫的关键防线。按照中航大北物业应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组的统一安排部署，公司各事业部、各项目部制定了专项工作方案，并开展了相应的“温控”措施。严格公司干部员工的“温控”自检：（1）每天交接班进行体温互检，确保员工不带病上下班；（2）对于进出社区的员工不讲情面、一视同仁，严格按照有关流程和要求进行体温检测，并进行登记；（3）对于体温不符合有关标准的员工实施隔离措施。

严格社区业主和访客的“温控”检查：（1）定期对体温检测仪、电梯开关按钮、把手等进行消毒；（2）对业主和客户开展非接触式体温检测并详细记录；（3）严格外卖和快递人员进行管理区域或其他公共封闭空间；（4）对于体温不符合有关标准人员按规定程序上报并采取相应措施。

## 防疫消杀：无死角清洁，高频次消毒

中航大北物业高度重视防疫消杀工作。近期，进一步加大了对防疫消杀力度，各项目部定时对管理区域和关键部位进行无死角、高频次的防疫消杀，为业主营造一个清洁、安全的生活和工作环境。

（1）使用酒精、84消毒液等消毒剂对儿童设

施、大堂、电梯等公共区域进行定时、定点消毒；

（2）对厕所、地沟、地下室、垃圾中转站等卫生死角进行重点清洁和消杀；

（3）园区生活垃圾每日至少两次封闭清洁，对装卸设施做好消毒杀菌；

（4）对通风管道、管路管槽等进行专项清洁、消毒杀菌。

## 专用回收：销毁废弃口罩，避免二次污染

佩戴口罩是防控疫情的重要手段之一。但口



罩污染问题随之而来。为此，中航大北物业各项目部设置废弃口罩专用垃圾桶回收点，既方便了垃圾分类处理，也避免了口罩造成的二次污染问题。公司每天还会安排专人负责进行高强度消毒，并定期回收废弃口罩，实行定点投放、专车运输、定点处理。

## 宣传发力：及时发布消息，全力维护稳定

为宣传防疫知识，通知公司各项目服务区域管理措施，消除恐慌情绪，推动有关政策措施落地，中航大北物业各项目加大“线上”“线下”两个渠道的宣传力度：

- (1) 通过在公开场所和人流量较大的地方，悬挂条幅、张贴通知告示、更新宣传栏等方式，让业主了解相关管理要求和措施；
- (2) 充分利用微信、QQ等网络社群及时性、容量大、图文并茂感染性强等优势，及时推送国家政策、有关防疫知识，官方辟谣的信息，以及项目工作动态，全力营造和谐稳定的社区环境。

## 信息登记：落实核查要求，实现动态管理

按照公司有关规定，以及各项目属地政府、社区要求，公司各项目部加强信息登记与人员核查工作，通过信息动态管理，提前风险预警，避免传染事件发生。

- (1) 采用线上登记，线下核实的双保险模式，利用微信，小程序等平台收集返京人员信息，直接反馈至社区进行核实；



(2) 对于去过或从湖北武汉等重点地区返程的人员进行重点跟踪，对于已经采取隔离措施的人员加强监控；

(3) 对于从事快递、餐饮等工作的人员定期回访、定期检查，一旦发现异常，立刻启动应急程序，及时处理。

严密的口罩、严格的措施，是阻断病毒传播的通道，但绝不会阻挡中航大北物业人与业主携手同行、共创美好的决心和行动。④

# 一场意料之外的“新战疫”

## ——首源物业全力保障北京西城核酸检测采样及移动式实验室建设、运营工作实录

前言：2020年6月13日，北京首源物业管理有限公司服务的北京西城广安体育中心接到核酸检测采样点保障任务；6月17日，为了扩大日均核酸检测量，广安体育中心又接到移动式核酸检测实验室建设保障任务。为了顺利圆满完成任务，首源物业立即投入到采样及检测的并轨运行保障中，这项工作是对我们的一次大考，更是对我们的信任，首源人怀着必胜的信念，站在了核酸检测的一线。

### 防控任务高度重视，支部书记亲自指挥

区委、区政府向应急指挥部下达了命令：务必配合疾控专业队伍和政府有关部门，高质量地做到“应检尽检、愿检尽检”；务必保障移动式核酸检测实验室的顺利搭建和运行；务必在供电、供餐、供水、消杀等方面不出丝毫差错；务必使被检人员安全而来安全而归。接到命令后，总公司高度重视，公司立即成立“首源物业移动实验室建设运行保障专班”，研究部署各项工作，公司支部书记、总经理马洪延会同区域经理和项目部各主管现场召开动员会，要求本次保障要以党建为引领，支部委员、党员要率先垂范，冲锋在前，项目部要以高度

的政治责任感和使命感完成此次保障任务。

### 人员选派精挑细选，精兵强将齐上战场

选派精兵强将，打赢这场攻坚战。本次保障工作任务重、风险高，在人员选派方面要综合考虑。经公司运行保障专班决定，选派身强力壮、免疫力强的青年同志，派选支部委员、党员下沉，让党旗在抗疫一线高高飘扬，公司职能部门及临近项目部派遣骨干人员驰援广安体育中心项目部，一场必胜的集结冲锋号，正式吹响。

“一个都不许少，都要平平安安回来”，在保障任务前的动员会上支部书记下达了命令，他指出，参加这场“新战疫”是我们的骄傲，是我们的荣耀，公司定将全力保障好各位战士的衣食住行，解决大家的后顾之忧。公司与广安馆领导沟通，为本次保障人员专门安排了住宿区，公司餐饮部每天精心为大家编制菜品，做好前线战士的供给站。

### 防疫工作认真谨慎，提升意识规范作业

疫情防控容不得半点侥幸和麻痹大意，在此次保障任务开展同时，公司项目管理部紧急支援，



为一线员工编制了《核酸检测现场后勤保障工作应急预案》《核酸检测现场后勤保障综合作业指导书》，并对预案和作业指导培训，明确突发状况的应急处置工作以及各岗位的科学作业事项，要求大家在工作的同时务必做好自身防护。此外，在人员上岗前的审查工作也不能省略和疏忽，工作前查验“北京健康宝”，未见异常方得上岗，调配的人员必须做核酸检测，合格后才能入场工作。

严格保密尽忠职守。在工作期间接触到的政府相关工作安排和现场工作进度，任何人不得泄露，不得在互联网上传任何音影资料，而且要做到不信谣不传谣，不制造恐慌情绪，紧锣密鼓推进工作。

## 采样监测并轨运行，统筹规划紧张有序

体育场在作为西城区核酸检测采样点的同时，广安体育馆还在开展移动式实验室搭建工作。移动式实验室的投入将大大提高核酸检测效率，缩短全区核酸检测时间。采样和检测并轨运行，首源物业

的后勤保障也随之进行调整。采样点的工作重点在于人员疏散和环境清洁消杀；检测点的重点工作在于用最短的时间搭建实验室，使之投入使用。

疫情就是命令，首源人马不停蹄立即投入到紧张的工作中。区域经理、广安体育中心项目部负责人刘伟“一岗双责”，深得称赞，在她的带领下，大家发挥特别能吃苦、特别能战斗的精神，克服困难，加班加点连续工作。

## 工程保障有力到位，日以继夜全力以赴

在移动实验室搭建前，支部书记马洪延陪同区领导、场馆领导、检测公司负责人现场勘察场馆实际情况，根据实验室搭建技术参数逐一核对，仔细勘察场馆面积是否满足3个移动实验气舱、额定电流能否满足实验室负荷、场馆进出口限高是否影响仪器搬运等事项。支部书记马洪延表示，要在现有条件下，千方百计满足实验室所需的各项要求。大家干劲十足，卯足力气准备大干一场。



摆在工作人员面前的第一个难题便是大型、重型物资设备的搬运摆放。实验室搭建所需的物资不仅数量多而且质量重，各项设备设施包括：气模、胶垫、配电柜、精密实验仪器、配套设备设施等。然而每一条进入场通道都有15级台阶，无法使用叉车，项目部人员与搬运人员拆除完外包装后，决定采用手抬肩扛的人工方式搬运。十多人齐心协力，小心翼翼地将物资一步一步运送至场馆内，并根据检测工程师要求摆放至实验舱指定位置。重达400Kg的型号960精密实验仪器，搬运中最大倾角不得超过45度，然而进馆通道高度又十分有限，给搬运带来了难题。工作人员在多次尝试后决定采用“前背后抬”的方式，四个高个子在前面背起设备，四人在后托起，侧面各两人辅助前行的方式搬运，没有丝毫磕碰仪器，顺利安全将仪器运输进馆。像这样的仪器和物资，搬运了整整31箱。

运进设备后便开始了正式的搭建工作。首先

是实验气舱搭建。确定好实验室位置后，开始在地面固定地胶，同时分别将三个气模展开，使用充气泵将气舱支起。工程人员与电力公司人员携手合作从配电室连接双路供电敷设至场馆内，并将二级配电柜接入实验室，满足实验精密仪器、空调所需用电。紧接着，工程师们开始组装实验室内部仪器台、椅子、交互光感门等配套设备设施。不知不觉时间已然到了凌晨，但是场馆内灯火通明，大家仍在热火朝天地干着，炎热夏日，再加上聚光灯散发的热量，每个人衣服都已被汗水浸湿。

从17号持续到23号，期间项目部员工连续作战，就没有离开过搭建现场，战高温、战疫情，工作至凌晨三点已是常态，日均工作18小时。通过大家齐心协力的共同奋战，终于在6月23日实验室投入使用，开始了检测工作。

## 人员进出严防死守，引流疏解高效有序

如果说检测实验室建设工作是“敌后战场”，

那么采样点工作就是“正面战场”。根据广安体育中心的现场情况，采样点工作安排在体育场进行，项目部根据实际情况，在西门、东门、东二门、南门安排安保员对进出人员进行管控，严格落实“测温、扫码、查验、登记”四步骤。安保员认真履职，24小时值守，从人员进出这第一步，严格卡住无关人员、体温异常和行程异常人员。

采样点半天接待量可达4500人次，采样工作面临着人流量大、人员疏散、引导压力大的难点，加之高温天气、人员等候时间长，容易导致烦躁情绪。针对上述难点，项目部利用体育场的空间优势，利用隔离栏杆、隔离带、警戒带等设备，设定了科学合理的采样路线。人员由南门进入后至体育场西侧遮阳处集结等候，候检人员有序按照编号通道进入。在通道等候区，按照绘制的一米线留出安全距离。此外，搭建遮阳帐篷，配备冰桶冰块，给医护人员和候检人员带来一丝清凉。南门进口处，安保员协助社区工作者控制进入人流，完成人员的

引流疏导工作，减少人员等待时间，有效疏解人员聚集。

## 消杀清洁无一遗漏，安全卫生一丝不苟

在这场攻坚战中，保洁的消杀作业无疑是至关重要的安全的屏障。在工作开始前，运行专班为一线保洁人员配备了整套防护措施，包括帽子、眼罩、口罩、一次性手套、防护服、脚套等。厚厚的防护服穿在身上，却能让人卸下心理包袱“轻装上阵”。体育场产生了大量矿泉水瓶、纸巾、烟头、纸屑等垃圾，为了确保采样场地的清洁度和安全，时刻都能看到穿梭在场地内捡拾垃圾和消杀清洁的保洁员，炎热的高温并不能阻挡首源人的脚步，他们顶着烈日浸着汗水，冒着风险冲在了前面。

根据《核酸检测现场后勤保障综合作业指导书》，项目部制定了消杀工作频次，每天实施两次整体消杀工作；对于卫生间、开水间、医疗垃圾暂存处等重点区域每两小时消杀一次，实现不留死角。





的高频消杀。除人工消杀外，在场馆四周、看台、进出口配备了自动迷雾消毒机，全天候自动定时定点进行消毒，保障馆内空气和工作人员的安全。

此外，在采样点每次采样工作开始前，保洁人员都会用消毒液逐一对采样桌椅进行消毒擦拭，为医护人员提供一个洁净的工作环境。

## 沟通协调井然有序，通力合作共同奋战

区委、区政府的统一指挥，坚定了信心、凝聚了力量、指明了方向。首源物业作为指挥部成员之一，在应急局、生态环卫局、卫健委、治安支队、消防、电力等部门的大力支持下稳步推进工作。工作现场各部门建立了良好有效沟通机制，织密信息网，信息共享，互通有无，各主体分工明确各司其职，同时又通力合作，凝聚抗击疫情的强大力量。

此外，在保障检测工作的同时首源物业时刻关注场馆日常运营安全，安全生产工作丝毫没有松懈。实验气舱搭建完成后，立即完成消电检安全测

验工作，保障实验室的用电和消防安全。在运行保障期间北京市有三次短时强降雨天气，物业人员及时按照防汛应急预案，做好防汛工作及防汛抢险工作，保障电力设施和场馆内的安全。

总结：在区政府的正确指挥下，我们鏖战18昼夜，不但有效地歼灭了“敌人”，也有效地保护了自己。真正落实了总书记“把人民的生命健康放在第一位”的要求。截止到6月28日，首源物业累计投入540人次，保障广安体育中心检测点约20000人次采样工作，顺利保障实验室69676份样本的检测工作。本次保障工作时间紧任务重，各部门大力支持配合，工作人员加班加点，以“北京速度”与疫情赛跑。这是对首源人的一次大考，是一次实战，是一次经验总结，锻炼了队伍，提升了能力。首源物业将始终绷紧疫情防控之弦，严格“四方责任”，紧盯防控重点，压实工作细节，及时查漏补缺，不放过任何风险隐患，不给病毒传播以可乘之机，让防控工作始终跑在疫情的前头。④

# 金隅大成物业： 敲门入户排疫情，降低园区防疫风险

自6月11日，北京市在连续57天无新增本地确诊病例后，再次连续出现新冠肺炎确诊病例，而此次新冠肺炎传播途径与北京市新发地批发市场有关联，6月16日北京市应急响应级别由三级调至二级。为做好各项目疫情防控工作，北京金隅大成物业管理有限公司紧急部署各项疫情防控工作，要求各项目部及时与属地政府进行沟通，及时掌握社区疫情防控工作要求。

顺义项目部经过与属地政府部门沟通，第一时间恢复园区进出人员与车辆体温测量，查看来访人员健康宝、疫情防控行程卡扫码查询验证，使用微信平台进行信息推送宣传。同时，在园区38个单元门粘贴《防疫紧急通知》，提示园区业主5月30日（含）以后去过此区域的人员，请主动与物业或社区居委会联系，并把物业与社区电话进行公示。

为确保本次防疫调查数据更细更实更准，6月15日，物业与社区居委会联合开展防疫敲门入户排查，2人/组、分为三组，分楼分单元逐一进行敲门走访询问并记录。并且，提示业主做好个人及家人防护、减少外出聚集、正确佩戴口罩、室内勤通风等卫生习惯，如身体出现不适，请主动联系属地正规医疗机构进行检查，并且告知物业与社区居委会。



夏日炎炎的高温天气，一天400户的走访量，使员工的衣服早已被汗珠打湿。但大家没有任何怨言，一心把本职工作与责任做到位、走到尾。确保各项疫情防控工作落实到位，筑牢织密疫情防控网，坚决遏制疫情扩散蔓延。❸

（北京金隅大成物业管理有限公司 赵雪奇）

# 燕城物业： 战“疫”中我为“你”吹响号角

2020年除夕刚值完夜班，一点困意也没有，初一的早晨带着迫切回家的心情，迎着朝阳一路驱车到了河北媳妇家。正在享用满桌子的美食，感受着阖家团聚欢乐幸福的氛围时，手机“滴滴”微信来了，燕城物业微信群里领导发了一条微信，受新冠肺炎疫情影响，所有离京人员尽快返京。这是什么情况？这么严重吗？这么急吗？过年哎！心里有点焦虑，我可是上午刚到的家，还没串亲戚呢。

虽然内心很不情愿返京，但是职责告诉我：服从命令，尽快返京。初二一大早我就携家人回到了北京。2020年1月28日，上午9时，公司负责人冯治国通知召开紧急会议，会上传达了置业公司关于疫情防控工作的文件，并亲自做了工作部署。成立疫情防控领导小组、建立应急值班制度，各个小区实施封闭式管理，执勤站岗、全面消杀、为居民送菜等等一系列的措施都安排的井井有条。各部门分工已明确，宣传工作就落在了我身上，我深感责任重大。什么是新型冠状病毒？怎样防控？为什么要封闭小区？消杀工作注意事项是什么，怎样配比？对谁宣传，怎样宣传？对业主还是对员工？很多问题在我脑海中浮现。宣传工作还是要找准宣传

对象，把握好时效性，及时准确的把所要阐述的内容宣传出去。对于物业来讲，业主就是我们最重要的宣传对象。我们把小区作为重点宣传阵地，制作了12条宣传标语，在小区分发疫情防控宣传单达30000余张。公司所有人员都在自己的岗位上忙碌着，我也不例外，随时关注工作群里同事们发的每一张图片，关注每个项目的疫情防控工作情况，也多次到项目防控一线了解相关工作，就是想第一时间找到可用作宣传的素材，找到新的亮点，及时进行宣传报道。

疫情期间推出企业送公众号30期，涉及内容包括：疫情防控手册、消杀工作的注意事项、进出小区佩戴证件、一线门卫执勤情况等等，及时在业主群里推送，让广大业主了解物业疫情防控的工作进展，告诉广大业主，不聚集、不恐慌、不信谣、不传谣。公众号的推送受到了广大业主的好评，纷纷在业主群里点赞，不时有业主告诉我们一定要注意安全，物业同志们辛苦了。无论寒风凛冽、风雪交加，我们都坚守岗位，每辆车、每个人都进行检查、测温。爱心业主看到我们为他们筑起的防线纷纷竖起大拇指。还有人为我们送来爱心物资。病毒

无情人有情，这一刻我们非常感动，看到了自己存在的价值。

新型冠状病毒疫情对于物业行业发展来讲，是一次重大挑战，更是一次展示行业价值的机会。物业行业发展30余年来，经历了沧桑岁月，饱受着各种非议。但在这次疫情防控工作中，再次证明了物业的价值。各大知名物业企业也纷纷崭露头角，冲锋在前，处处在宣传一线防控工作的先进事迹、感人事迹。作为国有企业，我们展示了应有的责任与担当。在今日头条、北京物协、朝阳物协、北大物业等行业公众号刊登稿件19篇，为树立企业品牌形象，提高企业知名度和美誉度，为行业发展贡献了

微薄之力。每当看到在其他媒体有稿件刊出时，我都很高兴，很欣慰，这也许就是一名宣传报道员的责任心、成就感吧。

企业宣传工作十分重要。我也很荣幸能够身兼数职，虽然没有学过怎样做宣传，但是我知道，宣传为了什么。树立企业形象，彰显企业担当，上传下达，弘扬正能量就是我将长期坚持的工作方向。无论是疫情期间还是日后的工作中，我想，在以后的工作道路上，我将不断提高自身素质，不断提高写作质量，不断创新写作方法，继续为企业吹响宣传的号角，贡献自己的力量。④

(燕城物业 潘亮)

# 北控物业：北新家园项目部召开业主沟通会，共谋发展，促进和谐



2020年6月9日，北控物业北新家园项目部开展业主沟通会，旨在及时了解业主需求，营造良好生活居住环境，增强业主幸福感和归属感。沟通会上，项目经理详细介绍了近期物业工作进展情况，对集中开展的垃圾分类、常态化疫情防控和工程维修等工作进行了针对性的阐述。与会业主就小区的绿化养护、环境卫生、车辆管理以及如何进一步提

高物业服务品质等方面提出了合理化意见。就业主提出的公共设施维修和维护、生活用品采购和养老服务等建议和意见，项目经理进行了即时反馈。通过座谈会，进一步健全业主沟通机制，倾听业主对物业管理服务工作的意见和建议，有效加强业主与物业公司之间的沟通，进一步提高物业服务质量和，致力于为业主打造美好生活环境。④

## 首开望京物业：畅安分公司开展“垃圾分类 从我做起”党日活动

2020年5月24日，北京首开望京物业服务有限公司畅安分公司党支部在所辖望京西园四区中心广场开展“垃圾分类 从我做起”党日活动，全体党员、积极分子和部分群众参加。大家按照前期活动计划，带领业主们进行各项游戏，在游戏中让更多业主了解到垃圾分类的重要性和如何进行分类，寓教于乐。还积极向业主发放宣传页，着重指导厨余垃圾分类。活动广受业主好评。④



（北京首开望京物业服务有限公司 畅安分公司 过孝迎）

## 亿方物业： 开展“加强和改进整改落实”大讨论活动

2020年6月4日，首开亿方物业公司开展“加强和改进整改落实”大讨论中心组扩大学习活动。公司领导班子成员，机关部门主要负责人，分公司书记、经理共20余人参加了学习。学习由公司党委副书记沈明东主持。学习北京市委《关于深化落实全面从严治党主体责任的意见》、市国资委党委巡察办督促整改通知书精神等工作报告，通报了市国资委巡察工作领导小组约谈实业和首开集团公司两级党委主要领导谈话精神和潘利群书记在实业巡察整改工作会上的讲话精神。公司领导根据学习情

况，对大讨论活动提出具体要求。一是各单位、各部门负责人要结合各自工作实际和岗位特点，全方位进行查摆，找准问题深挖原因，认真分析造成差距的深层次原因，动手撰写讨论材料；二是对查摆出来的突出问题，要逐条归纳、整理、分析，理清工作思路，落实目标任务，结合加强和改进整改落实工作方案，按时间节点进度分步推进；三是大讨论活动进展情况要及时汇报，以便上级党委及时掌握，督促各项工作落实。④

（亿方物业 赵金龙）

## 富力物业：助力六月开学季，开展“护学行动”、“开学礼”活动



6月，北京各幼儿园、中小学校陆续开学，为打造一条富力社区学子的安心上学路，切实配合学校，做好疫情期间的开学防疫工作，富力物业组织开展“护学行动”，保障学生安全开学。在学校开学之前，搭建好安全帐篷，张贴好人员分流警戒线，安排秩序人员站好岗。开学早上和放学后，秩序人员都会在路口两侧疏导交通，指挥车辆，引导行人、学生优先通行；在学校入口处指引学生，严格按照分流规定入校。在开学季，富力物业为社区所有学子送上一份“开学礼”，包括定制签字笔、定制笔记本、笑脸勋章、消毒湿巾等，由管家在园区为大家发放，每一位领取到开学礼包的小业主，脸上都洋溢着幸福的笑容。

## 首开方庄物业： 垃圾分类工作获地区办事处认可

2020年5月8日，方庄地区工委书记邹凌、工委组织部部长周文到首开方庄物业六分公司芳古园二区项目检查垃圾分类工作，与古二区业委会、项目负责人座谈小区物业管理、垃圾分类与业委会建设等情况，对物业公司的各项工作及与业委会的合作关系表示认可。随后到四分公司时代芳群项目现场指导垃圾分类工作，查看各个投放点分类情况，听取项目负责人垃圾分类工作汇报及难点问题，强调要继续加强引导居民垃圾分类，加大对垃圾分类工作的宣传力度及投入力度，培养居民分类意识，将垃圾分类举措落到实处，对分公司垃圾分类工作给予高度认可。



(首开方庄物业四分公司 刘昕玥 六分公司 马延)

## 燕城物业：成立“接诉办理”工作小组， 搭建沟通新桥梁



2020年6月15日，在燕城物业负责人冯治国倡导下，公司在管的三个住宅小区立城苑小区、时代新苑小区、燕城苑小区与属地居委会、派出所共同成立“接诉办理”领导小组。小组成员由项目经理、居委会委员、属地派出所民警及项目客服管家组成。旨在妥善处理好业主、物业公司、社区居委会之间因对政策理解、信息了解不对称、沟通渠道

不畅通，所产生的矛盾，实现园区业主、物业、居委会和谐共建的工作机制。明确以项目经理为“接诉办理”工作小组组长，详细分配部门主任、客服管家、居委会委员、派出所民警工作职责。制订完备的接诉处理流程，制作相关问题反映信息公示名片（接诉电话）。

（燕城物业 潘亮）

# 圣瑞物业： 守护生命 赢取救人“黄金时刻”

为提升员工应急救护意识，提高员工应急救援技能。圣瑞物业公司于5月13日组织开展“安全急救知识培训”，特邀请北京市西城区红十字会培训讲师——嬴老师，为大家普及安全急救知识。本次培训因疫情原因，为避免聚集，采用远程会议方式培训。



为了在第一时间依靠“第一施救者”对伤病员实施正确、及时、有效的初步救护，争取时间为医院救治创造条件，挽救生命、减少伤残，嬴老师从急救常识、心肺复苏为大家讲解，还指导学员进行心肺复苏实际操作。

授课现场，为“伤者”开展心肺复苏，学员通过观察，在确定周围环境是否安全后，双手拍打患者双肩大声呼叫病人，观察其反应，并高声呼救，请求边上救护员一起帮助抢救，并指定一位旁人拨

打110。

在心肺复苏过程中，学员将“伤者”迅速放置于仰卧位，通过观察胸部有无起伏来判断伤者有无呼吸，如果没有呼吸，则对“伤者”进行胸外心脏按压。在学员的实际演练中，老师一边讲述急救要



领，一边教学生们如何进行心肺复苏。

远程互动现场教学，充分调动学员积极性。

课程中，嬴老师还就近期疫情情况，进行相关的科普及提醒，告诉大家如何科学关注自身及业主的健康。

通过此次培训，员工学到了专业的现场急救知识，掌握了更多的自救互救知识与技能，增强了自我保护意识，相信在未来的工作、生活中，不仅可以保护自己，更可以救助他人。❸

# 盛智丰苑物业： 开展防汛应急演练确保小区汛期安全



2020年6月初开始，盛智丰苑下属百旺创新科技园、友谊嘉园、六里屯、大牛坊项目部陆续开展4场防汛应急演练。现场模拟暴雨天气下，物业各项目迅速启动防汛应急预案，安排救援组工作人员携带防汛沙袋赶到地下车库，利用防汛沙袋对隐患区域进行阻挡。抢修组使用排污设备进行排水，并安排专人对小区地下车库进水情况进行检查，及时通知保洁组，使用清洁工具和设备对积水点进行清理，同时对雨后残留在低洼处积水进行清扫，确保业主出行安全。演练主要检验物业项目各部门面对汛情的应急反应和防汛设备的使用情况。参与演练的人员反应迅速，设备操作熟练。项目经理对演练中发现的一些问题和不足进行总结，要求各部门反复演练，避免类似问题再次发生。通过组织防汛演练，进一步增强了物业员工对汛期突发事件的应急处置能力，确保遇到暴雨天气时，能够快速、高效、有序地开展救援工作，保障小区业主的生命和财产安全，为平安度汛打下良好基础。㊣

(北京盛智丰苑物业管理有限公司  
文/图：陈希，各项目供图)





扫码 关注北京物协

# 复工需防疫

