

青浦区标准化指导性技术文件

DB 31118/Z 003—2024

住宅小区物业服务管理规范

Specification for the service and management of residential property

2024 - 04 - 17 发布

2024 - 05 - 01 实施

上海市青浦区住房保障和房屋管理局

上海市青浦区市场监督管理局 发布

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总体要求..... 2

5 物业服务企业管理内容..... 2

 5.1 基本要求..... 2

 5.2 服务人员..... 3

 5.3 财务管理..... 3

 5.4 服务设施和信息..... 3

 5.5 制度与档案管理..... 3

 5.6 承接查验和交接..... 3

 5.7 建筑及附属设施维护..... 4

 5.8 秩序维护..... 5

 5.9 环境维护..... 5

 5.10 安全管理..... 6

 5.11 专项工作..... 7

 5.12 便民服务与管理..... 7

6 相关方管理职责..... 7

 6.1 房屋行政管理部门..... 7

 6.2 建设行政管理部门..... 8

 6.3 消防救援部门..... 8

 6.4 水务行政管理部门..... 8

 6.5 绿化市容行政管理部门..... 8

 6.6 市场监管行政管理部门..... 8

 6.7 城管执法行政管理部门..... 9

 6.8 公安行政管理部门..... 9

 6.9 通信运营商管理部门..... 9

 6.10 卫生健康行政管理部门..... 9

 6.11 应急管理行政管理部门..... 9

 6.12 规划资源行政管理部门..... 10

 6.13 邮政行政管理部门..... 10

 6.14 供电公司..... 10

 6.15 街道（镇）..... 11

 6.16 居委会..... 11

 6.17 业主委员会..... 12

 6.18 业主..... 12

7 典型场景工作流程..... 12

附录 A （资料性） 典型场景工作流程..... 13

 A.1 电动自行车充电设施安装与日常管理..... 13

 A.2 绿地内部局部调整..... 14

 A.3 老旧小区加装电梯..... 15

 A.4 物业收费标准调整..... 19

 A.5 老旧小区改造..... 23

 A.6 违法违规行为处理..... 24

 A.7 占用消防车通道违法违规行为处理..... 25

 A.8 日常巡查..... 26

 A.9 季度公共收益交款..... 27

参考文献..... 28

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市青浦区住房保障和房屋管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：上海市青浦区住房保障和房屋管理局、上海市青浦区建设和管理委员会、上海市青浦区水务局、上海市青浦区城市管理行政执法局、上海市青浦区绿化和市容管理局、上海市青浦区消防救援支队、上海市青浦区卫生健康委员会、上海市青浦区市场监督管理局。

本文件主要起草人：林峰、李柏青、朱国健、陈栋辉、陆晓峰、倪达锋、邓春兴、胡君健、费凤英、许叶锋、施晓俭、唐天丰、孟佩林、吴旭峰、王丰、汤庆丰、谢伟、姜静、李志超、黄方、张艳平。

住宅小区物业服务管理规范

1 范围

本文件规定了住宅小区物业服务管理的总体要求、物业服务企业管理内容、相关方管理职责和典型场景工作流程。

本文件适用于青浦区相关管理部门和各街镇对辖区住宅小区物业服务企业的管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 3096 声环境质量标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 13495.1 消防安全标准 第1部分：标志
GB 50134 人民防空工程施工及验收规范
DB31/T 360—2020 住宅物业管理服务规范
DB31/T 1091 生活饮用水水质标准

3 术语和定义

DB31/T 360—2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务企业 **property management company**

依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。

[来源：DB31/T 360—2020，3.2]

3.2

共用部位 **common parts**

一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

[来源：DB31/T 360—2020，3.8]

3.3

共用设施设备 **common facilities & equipments**

一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备。物业管理区域内，由业主和使用人共同使用的道路、绿地、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱（房）等设施。

[来源：DB31/T 360—2020，3.9]

3.4

公共区域 public area

整幢住宅外、物业管理区域内，由全体业主、使用人共同使用的区域。

[来源：DB31/T 360-2020，3.10]

4 总体要求

4.1 物业服务企业应依据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》，按照物业服务合同约定，对住宅小区房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，并维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序。

4.2 与物业管理相关的行政管理部门、街道（镇）、村（居）、业委会、业主等单位、组织或个人，应履行各自部门、属地、组织职责，支持、指导、监督物业服务企业提供住宅小区物业管理服务。

注：行政管理部门包括区房管局、区建管委、区消防救援支队、区水务局、区绿容局、区市场局、区城管执法局、区公安分局、区科委、区卫健委、区应急局、区规划与资源局等。

5 物业服务企业管理内容

5.1 基本要求

5.1.1 建设单位、业主可通过选聘的方式，委托物业服务企业为住宅小区提供服务。

5.1.2 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

5.1.3 物业服务企业应定期开展客户满意度测评。

5.1.4 物业服务企业应依据物业服务合同的约定提供服务，并接受行政主管部门的监督、检查和指导，包括：

- a) 物业管理区域内物业共用部位，公用设施设备及公共区域的使用管理及维修养护；
- b) 物业管理区域内物业共用部位，公用设施设备及公共区域的保洁服务及卫生的管理；
- c) 物业管理区域内景观的养护和管理；
- d) 物业管理区域内绿化养护和管理；
- e) 物业管理区域内公共秩序维护和管理；
- f) 物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放和经营管理；
- g) 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；
- h) 物业管理区域内日常安全巡查服务；
- i) 物业管理区域内维修、更新等费用的账务管理，物业档案资料的保管；
- j) 物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理；
- k) 业主入住时的交房、验房手续办理，并将相关注意事项书面告知业主；
- l) 每日应提供不少于 8 h 的业务接待服务；
- m) 应提供全年全天 24 h 居民报修的受理服务，对于急修服务，应保证 1 h 内到场处置，其它一般修理服务，应保证 24 h 内到场处置（预约维修服务除外）；
- n) 物业收到投诉，应及时处理，并在完成处理后向投诉方进行回访，留存回访记录。回访率应达到 100%；

- o) 采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的50%）；
- p) 应定期与业委会进行沟通，了解居民需求，改进服务方式，提高服务质量；
- q) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，装修所产生的噪音应符合 GB 3096 的要求，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告；
- r) 服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示；
- s) 有特别要求的，可与业主、使用人签订专项协议；
- t) 服务人员应具备相应的资格和能力，能按要求提供有偿服务。

5.2 服务人员

5.2.1 应按规定取得与本岗位相适应的专业资格证书。

注：专业资格证书是指相关行政管理部门颁发或行业主管部门颁发的证书。

5.2.2 应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁，用语文明规范、耐心热情。

5.2.3 应基本掌握物业管理相关法律、法规和标准，熟悉所服务的物业管理区域的基本情况，能正确、安全使用相关专用设备。

5.3 财务管理

5.3.1 应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行记账服务和财务管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。必要时，可按需公布财务账目。

5.3.2 应按规定公布专项维修资金和公共收益的账目情况。公共收益应按幢单独列账，按规定与约定进行结算。

5.4 服务设施和信息

5.4.1 物业服务企业应充分利用住宅物业按规划标准配置的物业服务企业用房（无条件的住宅物业，应指定地点进行接待和服务），作为物业服务企业的办公场所。

5.4.2 办公场所内应标识清楚，整洁有序，设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。

5.4.3 物业服务企业应配备充足的设施设备，满足开展物业服务所用。

5.4.4 服务窗口醒目位置应设置住宅物业服务监督公示牌，公示下列内容：

- a) 物业服务合同；
- b) 物业服务企业组织架构；
- c) 办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准；
- d) 专项维修资金和公共收益的收支账目；
- e) 其它规定的信息。

5.4.5 住宅物业出入口配置服务铭牌，应包括下列内容：

- a) 住宅物业名称；
- b) 物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话；
- c) 项目经理照片、姓名；
- d) 服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话。

5.5 制度与档案管理

5.5.1 物业服务企业应根据住宅物业特点，制定完善的物业管理方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。

5.5.2 物业服务企业应建立和保存下列档案和资料：

- a) 共有部分经营管理档案；
- b) 监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；
- c) 水箱清洗记录及水箱检测报告；
- d) 住宅装饰装修管理资料；
- e) 业主清册；
- f) 物业服务企业或建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信覆盖等书面协议；
- g) 物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料。

5.6 承接查验和交接

5.6.1 新建住宅物业，物业服务企业和建设单位应按国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对住宅物业的共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。建设单位在办理物业承接验收手续时应向物业服务企业移交以下资料：

- a) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- b) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- c) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- d) 物业管理所必需的其他资料。

5.6.2 物业服务合同终止时，物业服务企业应按规定向建设单位或业主委员会移交下列资料和财物：

- a) 本文件 5.6.1 中 a) 项的资料；
- b) 物业服务期间形成的物业共用部分运行、维修、更新、改造和养护的有关资料；
- c) 公共收益的结余；
- d) 采用酬金制计费方式的，产生的物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物；
- e) 物业管理用房；
- f) 应移交的其它资料和财物。

5.7 建筑及附属设施维护

5.7.1 建筑及附属设施维护工作应包括：

- a) 建筑主体部位维护；
- b) 建筑共用部位维护；
- c) 公共区域维护；
- d) 屋顶平台维护；
- e) 建筑附属设施维护；
- f) 避雷设施维护；
- g) 无障碍设施维护；
- h) 人防设施维护；
- i) 景观设施维护；
- j) 消防设施维护；
- k) 各类维护记录台账存档；
- l) 其他。

5.7.2 物业服务企业应配备专职维修服务人员，或委托专业机构，负责住宅小区建筑及附属设施维护工作。

- 5.7.3 负责维修服务的人员，应持有相应的技能证书，持证上岗。
- 5.7.4 建筑及附属设施维护工作应符合 DB31/T 360-2020 的第 9 章要求。
- 5.7.5 建筑主体涉及使用安全的部位应定期检查并有记录，发现损坏应及时进行维护，并告知业委会或业主。
- 5.7.6 建筑共用部位每年应至少巡查 2 次，遇损坏应及时修补，保持墙面无剥落开裂、地面平整无缺损。
- 5.7.7 建筑附属设施每年应至少巡查 2 次，应保证地面和墙面平整、无开裂松动、无积水、无渗漏，排水管道畅通。
- 5.7.8 人防设施每年应至少巡查 1 次，符合 GB 50134 要求。
- 5.7.9 物业服务企业应委托专业机构，对住宅小区供水系统进行检查和清洁，保证供水系统正常运转，生活饮用水正常供应。
- 5.7.10 物业服务企业应委托专业机构，对住宅小区饮用水水质进行检测，生活饮用水水质应符合 DB31/T 1091 的要求。
- 5.7.11 生活饮用水水质出现问题时，物业服务企业应第一时间开展排查，将问题上报至区有关部门。排查期间应为居民提供应急用水。
- 5.7.12 物业管理区域及专用作业区域内应设指示型标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、无障碍通道、门牌号等引导指示牌和功能标识。
- 5.7.13 物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等应设置警示性标识。
- 5.7.14 物业管理区域内的主要道路及停车场设置交通安全标识，主要路口设路标。
- 5.7.15 配置并适时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识。
- 5.7.16 标识的图形应符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 5.7.17 各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范，保持完好。

5.8 秩序维护

5.8.1 秩序维护工作应包括：

- a) 人员及车辆出入管理；
- b) 住宅小区内车辆管理；
- c) 住宅小区内安全巡视；
- d) 违法搭建与违规装修整治；
- e) 配合小区内消防管理人员，保证消防通道畅通；
- f) 检查监控设备和监控记录，做好监控记录存档；
- g) 其他。

5.8.2 物业服务企业应配备专职安保人员，或专职秩序维护人员，负责住宅小区公共秩序维护工作。

5.8.3 秩序维护人员上岗期间，应统一身着工作服，宜佩戴胸卡（胸牌）。

5.8.4 应建立秩序维护工作台账。

5.8.5 秩序维护工作应符合 DB31/T 360-2020 的第 6 章要求。

5.9 环境维护

5.9.1 环境维护工作应包括：

- a) 住宅小区共用部位清洁卫生；
- b) 住宅小区公共区域清洁卫生；
- c) 垃圾桶、垃圾厢房清洁卫生；

- d) 生活垃圾分类收集清运;
- e) 消杀灭害;
- f) 小区绿化植物养护管理;
- g) 其他。

5.9.2 物业服务企业应建立环境维护工作制度，配备专职保洁人员和环境维护人员，负责住宅小区环境维护工作。

5.9.3 环境维护人员上岗期间，应统一身着工作服，宜佩戴胸卡（胸牌）。

5.9.4 应建立环境维护工作台账。

5.9.5 环境维护工作应符合 DB31/T 360-2020 的第 7 章和第 8 章要求。

5.10 安全管理

5.10.1 安全管理包含消防、风险、突发事件应对等方面。

5.10.2 消防管理工作应包括：

- a) 制定住宅小区的消防管理制度、操作规程和消防档案管理制度，明确消防安全责任；
- b) 配备消防设施、设备和用具，定期开展防火巡查、消防设施、器材及消防安全标志检查和更新；
- c) 制定灭火和应急疏散预案，定期开展消防安全宣传、应急演练；
- d) 检查消防通道，保证消防通道畅通；
- e) 电动车辆充电设施安装与维护；
- f) 落实消防控制室管理制度；
- g) 配合公安派出所、居（村）民委员会、业主委员会开展消防安全工作；
- h) 法律、法规、规章、消防技术标准及物业服务合同规定的其他消防管理工作。

5.10.3 物业服务企业应明确住宅小区消防安全管理人。

5.10.4 应制定住宅小区的消防管理制度，明确消防安全责任。

5.10.5 应定期对住宅小区内消防系统和设施用具进行维修和保养。维保记录应及时形成工作台账，列入消防档案。

5.10.6 应每周检查消防通道，发现占用、堵塞情况应立即纠正。无法纠正的，应向社区公安机关进行报告。

5.10.7 应定期检查和维护电动车辆充电设施。

5.10.8 设有消防控制室的住宅小区，物业服务企业应安排专人 24 小时值班。

5.10.9 物业服务企业应做好住宅小区每日安全隐患排查，发现安全隐患，应第一时间设置警戒区域、放置警示牌，并落实其他应急处置措施。并上报小区所属街镇、居委会及业委会，并做好“一楼一档”资料归档工作。

5.10.10 物业服务企业应做好防汛防台安全隐患排查，落实对防汛排水管道、设施的日常疏通养护、防汛物资储备与防汛巡视检查，及时整改处置问题隐患，落实相关工作措施，并做好记录。

5.10.11 应建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控；购买公众责任险，降低风险，减少损失。

5.10.12 应根据住宅物业特点，识别并分析可能发生的各类突发事件，并充分考虑到管理区域内孤寡老人、残疾人、瘫痪病人等行动不便的人员，制定相应的应急预案，包括：

- a) 火灾；
- b) 触电、爆炸爆燃；
- c) 公共卫生事件；
- d) 高空坠物、高空抛物（外墙墙面、花盆等）；

- e) 严重设备事故（电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等）；
- f) 治安；
- g) 防汛、防台、防冻等自然灾害；
- h) 其他。

5.10.13 物业服务企业应按照应急预案，落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备，建立应急物资、装备的配备及其使用档案，并对应急物资、装备进行定期检测和维护，使其处于适用状态。

5.10.14 物业服务企业应制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练，保留预案演练的相关记录。

5.10.15 物业服务企业应定期评审并按需修订应急预案（特别是发生应急情况和预案演练后），包括：人员的能力、预案的有效性、物资装备的满足程度等，保留预案评审等相关记录。

5.10.16 主出入口、服务窗口等公共区域宜摆放防灾、抗灾、救灾的宣传资料供业主和使用人取阅。

5.10.17 突发事件发生时，应启动应急预案，展开应急处置等工作。

5.10.18 突发事件处置结束后，应对应急预案实施情况进行总结评估，编制突发事件处置报告，并向业主或相关行政主管部门报告。

5.11 专项工作

5.11.1 物业服务企业应配合街镇、居委会开展创文、创卫、平安建设等专项工作。

5.11.2 物业服务企业应配合所在地居委会开展专项工作的宣传，确保小区公共宣传内容科学、更新及时。

5.12 便民服务与管理

5.12.1 物业服务企业可配备相关人员，配合有关部门做好住宅小区便民服务工作。

5.12.2 便民服务工作包括：

- a) 代缴水费、电费、燃气费；
- b) 老年人生活服务；
- c) 其它便民服务。

6 相关方管理职责

6.1 房屋行政管理部门

6.1.1 组织实施住宅小区物业管理相关政策和制度。

6.1.2 实施辖区内物业服务企业和从业人员的监督管理。

6.1.3 指导和监督物业管理招投标活动。

6.1.4 实施业主大会成立前的专项维修资金归集和日常使用管理。

6.1.5 实施物业管理区域核定、物业服务企业用房和业主委员会用房（以下合称“物业管理用房”）确认等事项。

6.1.6 指导乡、镇人民政府和街道办事处对业主大会、业主委员会的工作以及其他物业管理工作实施监督管理。

6.1.7 指导乡、镇人民政府和街道办事处开展物业管理业务培训。

6.1.8 组织协调住宅小区防汛防台、消防安全、防冻保暖、高坠隐患排查、垃圾分类等物业管理相关工作的落实和监督检查。

6.1.9 负责辖区物业服务企业和项目经理信用信息的日常管理。

- 6.1.10 组织实施业务培训。
- 6.1.11 指导专项维修资金使用、监管、续筹。
- 6.1.12 组织开展区级住宅小区物业服务满意度测评。
- 6.1.13 指导物业企业党建工作、工会工作。
- 6.1.14 物业领域信访、12345、962121 热线反映事项处置工作。
- 6.1.15 指导街镇开展物业收费标准评估、物业费调价、物业管理区域合并。
- 6.1.16 组织开展住宅小区物业管理方面的情况排查、数据统计和信息传送。
- 6.1.17 落实物业管理方面的其他监督管理职责。

6.2 建设行政管理部门

- 6.2.1 承担住宅小区地下空间安全使用管理的综合协调职责,协调和督促其他相关行政管理部门履行安全监管职责。
- 6.2.2 根据地下空间安全使用法律、行政法规、标准和规范,组织建立健全住宅小区地下空间安全使用管理工作机制,协调、推进住宅小区地下空间安全使用管理工作。
- 6.2.3 综合协调、督促住宅小区地下空间使用单位开展消防安全、应急演练、宣传培训等工作,指导和监督服务企业履行住宅小区地下空间安全使用责任。
- 6.2.4 组织开展住宅小区地下空间联合检查、专项检查和日常监督检查,对检查情况进行安全风险评估。
- 6.2.5 住宅工程建设阶段,对建筑工程质量、小区停车场地设计方案进行监管。
- 6.2.6 指导燃气公司维护住宅小区地上、地下燃气管道及附属设施的安全运行,督促第三方施工单位办理燃气管线交底和监护工作。
- 6.2.7 指导居民在使用房屋过程中,对原厨房间易位装修前,到燃气公司办理相关手续。
- 6.2.8 指导和监督居民,不应在车库内使用瓶装液化气和管道天然气。
- 6.2.9 指导和监督居民,不应私接、私装燃气或关闭燃气公共阀门。
- 6.2.10 指导和监督居民,不应在燃气管线上挂重物、缠绕电线或作接地零线。
- 6.2.11 指导和监督物业服务企业在燃气抢修、维修过程中做好配合工作。

6.3 消防救援部门

- 6.3.1 指导属地政府、公安派出所开展住宅小区消防安全管理和消防安全宣传培训。
- 6.3.2 指导物业服务企业落实消防安全管理责任。
- 6.3.3 指导物业服务企业制定住宅小区的消防管理制度,明确消防安全责任。

6.4 水务行政管理部门

- 6.4.1 督促指导供水企业做好二次供水设施改造,接管小区的二次供水设施维护保养。
- 6.4.2 指导监督新建住宅小区排水接入工作。
- 6.4.3 监督住宅小区雨污水排放情况。
- 6.4.4 推进涉及小区外部因素的易积水小区防汛能力提升工作。

6.5 绿化市容行政管理部门

- 6.5.1 按照《上海市绿化条例》的规定对居住区绿化实施行业管理。
- 6.5.2 按照《上海市生活垃圾管理条例》的规定对居住区垃圾分类实施行业管理。

6.6 市场监管行政管理部门

6.6.1 按照《中华人民共和国特种设备安全法》《上海市电梯安全管理办法》的规定对住宅小区的电梯安全开展监督检查。

6.6.2 依法查处住宅小区内无照生产经营和相关无证生产经营行为。

6.7 城管综合行政执法管理部门

6.7.1 物业服务企业对业主、使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未在规定时间内报告有关行政主管部门的，予以查处。

6.7.2 业主、使用人违法搭建建筑物、构筑物的，依照《上海市拆除违法建筑若干规定》的相关规定予以拆除。

6.7.3 业主、使用人破坏房屋外貌，擅自改建、占用物业共用部分，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备，擅自改变物业使用性质，损坏房屋承重结构的，责令立即改正、恢复原状。

6.7.4 指导街镇城管执法中队对物业服务企业、业主、使用人的其他涉及违反城管相关规定的行为依法予以查处。

6.8 公安行政管理部门

6.8.1 负责自行招用保安员的物业服务企业备案和监督管理工作。

6.8.2 公安派出所对辖区住宅物业消防安全管理实施日常消防监督检查。

6.8.3 负责小区内的养犬管理以及相关处罚。

6.8.4 牵头做好住宅小区智慧安防工作。

6.8.5 指导物业服务企业配备消防设施、设备和用具，定期检查和更新。

6.8.6 指导属地政府、居民委员会、村民委员会等定期开展消防安全宣传、应急演练。

6.8.7 指导物业服务企业检查消防通道，保证消防通道畅通。

6.8.8 指导物业服务企业建立消防档案。

6.9 通信运营商管理部门

6.9.1 协调通信运营商开展住宅小区信息基础设施建设工作。

6.9.2 协调通信运营商做好住宅小区信息基础设施维护保养工作。

6.9.3 负责住宅小区地下空间信号覆盖工作。

6.10 卫生健康行政管理部门

6.10.1 负责对居民小区内生活饮用水（含集中式供水、二次供水、管道分质供水、现制现售水）卫生管理的监督检查。

6.10.2 监督和指导现制现售水经营单位、管道分质供水经营单位、二次供水设施管理单位履行相关生活饮用水设施日常维护管理职责。

6.10.3 指导居委会、业主委员会、物业服务企业等对生活饮用水管理单位管理措施落实情况进行社会监督，发现涉及生活饮用水水质疑似受到污染时及时报告并参与处置。

6.10.4 负责对居民小区公共区域（楼道、老年活动室、办公场所等）的控烟监管管理及相关法律法规宣传，指导居委会、物业服务企业做好室内公共场所、工作场所禁烟管理工作。

6.10.5 上报至属地居委会/街镇打非办的无证行医线索，协助开展相关调查工作。

6.11 应急管理行政管理部门

6.11.1 督促区物业管理部门、街镇指导物业服务企业对住宅小区加强安全管理。

6.11.2 督促区物业管理部门、街镇指导物业服务企业开展住宅小区积水、高空坠物等隐患排查及整改。

6.11.3 督促区物业管理部门、街镇指导物业服务企业编制住宅小区应急预案,包括但不限于防汛防台、消防安全、防冻保暖、高空坠物等。

6.11.4 督促区物业管理部门、街镇指导物业服务企业做好应急预案培训,开展应急演练,熟悉处置流程。

6.11.5 指导街镇将物业服务企业纳入街镇应急处置工作体系。

6.11.6 督促区物业管理部门、街镇指导物业服务企业建立应急救援队伍,储备应急物资及装备。

6.11.7 督促区物业管理部门、街镇指导物业服务企业建立风险管控机制,鼓励物业服务企业购买公众责任险。

6.11.8 督促街镇指导物业服务企业在小区主出入口、服务窗口等公共区域摆放防灾抗灾救灾的宣传资料。

6.11.9 督促、指导街镇及相关部门开展住宅小区应急处置工作。

6.12 规划资源行政管理部门

6.12.1 指导老旧小区加装电梯方案编制。

6.12.2 负责住宅小区内新、改、扩建工程的规划审批手续办理。

6.13 邮政行政管理部门

6.13.1 指导和监管住宅小区邮政信箱、信报箱、智能末端配送设施运营、服务。

6.13.2 指导建设单位、业主大会(业主委员会)选聘智能末端配送设施运营企业。

6.13.3 对智能快件箱寄递服务实施监督管理。

6.13.4 制定相关服务规范。

6.13.5 协同相关职能部门推动智能末端配送设施建设。

6.14 供电公司

6.14.1 按照国家规定的供电质量标准和约定安全供电,因供电设施计划检修、临时检修、依法限电或者用电人违法用电等原因,需要中断供电时,按照国家有关规定事先通知物业。

6.14.2 统一归口办理小区新装、增容用电业务,包括业务受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工检验、装表接电等环节。

6.14.3 落实以下新建居民住宅小区供电配套要求:

- a) 新建居住区供电方式应当符合国家相关政策要求及技术标准;
- b) 新建居住区建筑区划红线内的供电设施应当按照一户一表标准进行建设;
- c) 新建居住区的固定车位应当按照规定建设充电基础设施或预留安装条件,满足直接装表接电要求,居民自用充电桩用电按照国家相关政策要求及技术标准配置;
- d) 新建居民住宅小区供电设施应当按照国家相关政策要求及技术标准进行建设,其中高层小区一级负荷应当采用双重电源供电;对于一级负荷中的特别重要负荷,除双重电源供电外,还应当增设应急电源供电,并严禁将其它负荷接入应急供电系统,鼓励二级负荷采用双回线路供电;
- e) 新建居民住宅小区应当合理规划确定配用电设施位置,满足防洪防涝相关要求,设置应急移动电源接口。

6.14.4 审核居民住宅小区送审的受电工程设计文件和有关资料,单次审核时间不应超过3个工作日,审核意见应以书面形式连同审核过的1份受电工程设计文件和有关资料一并退还用户,以便用户据以施工。

6.14.5 居民住宅小区受电工程施工期间,应根据审核同意的设计和有关施工标准,对受电工程中的隐

蔽工程进行中间检查，如有不符合规定的，一次性提出书面意见。现场施工结束后，进行验收。

6.14.6 按法律法规规定以及《供用电合同》的约定开展故障抢修工作。在本区范围内布置抢修力量，对供电故障及时抢修。自接到报修之时起，到达现场抢修的时限不应超过 90 min。因天气、交通等特殊原因无法在规定时限内到达现场的，应向报修人作出解释。

6.14.7 负责小区内用户供电表计、表计前电力电缆、架空线路、小排管、工井、配电房、分支箱、配电站（房）等供电公司所辖设备的运维和抢修，组织指导物业进行相关协调和管理工作的。

6.14.8 负责指导和监督物业保证电力通道保护及保持电力运维通道畅通，并当小区内在电力通道附近施工时予以配合。

6.14.9 组织指导物业配合制止危害供电、用电安全和扰乱供电、用电秩序的行为和事件。

6.14.10 组织指导修建的可能危及电力设施安全的建筑物、构筑物进行迁移或拆除，对可能危及电力设施安全的植物进行修剪或砍伐。

6.14.11 组织指导物业整治小区内对电网供电质量产生干扰或妨碍，导致供电质量不符合相关技术标准或者对供电安全造成危害的用电设备，在规定期限内未整治合格的，或用电设备仍然存在严重威胁人身安全或者重大财产安全隐患，且不予改正的，物业公司应配合供电企业对其中止供电。

6.14.12 组织指导物业配合开展住宅小区用电负荷分布的情况排查、数据统计和信息传送。

6.14.13 配合政府职能部门打造形成“慢充为主、安全智能、经济便捷、开放共享”的居民小区充电网络。物业服务企业在收到居民书面告知后，应配合电力部门开展现场勘查，确定有关配电箱、表箱安装位置，协助提供相关图纸资料和线缆通道等接入条件。自建桩拆除或者迁移时，所有权人应当向电力部门申请用电销户，并承担恢复原状责任，同时告知物业服务企业，物业服务企业应当予以配合。

6.15 街道（镇）

6.15.1 指导和监督业主大会、业主委员会的组建和换届改选，办理相关备案手续。

6.15.2 指导和监督业主大会、业主委员会的日常运作，对业主大会筹备组成员、业主委员会委员和业主委员会换届改选小组成员进行培训。

6.15.3 指导和监督业主委员会开展小区续聘选聘物业服务企业工作，做到合法合规、公开透明。

6.15.4 参加物业承接查验，指导和监督辖区内物业管理项目的移交和接管工作。

6.15.5 办理物业服务合同备案，对物业管理区域内的物业服务实施日常监督检查，指导和监督物业服务企业履行法定的义务。

6.15.6 监督业主、使用人按照规定使用和维护物业。

6.15.7 建立物业管理纠纷调解和投诉、举报处理机制，调解物业管理纠纷，处理物业管理相关投诉和举报。

6.15.8 建立物业应急服务保障机制。

6.15.9 法律、法规、规章规定的其他职责。

6.16 居委会

6.16.1 指导和监督业主委员会开展工作，维护居民和业主的合法权益，特殊情况下经业主大会委托可暂时代行业主委员会相关职责，指导和监督业主委员会督促物业服务企业履行物业服务合同，提升物业服务能级；对物业服务企业不履行物业服务合同或者物业管理方面存在的问题，报告街镇、房屋行政管理部门。

6.16.2 协助做好业主委员会的组建、换届工作，严把业主委员会成员的人选关。

6.16.3 协助做好物业管理、住房租赁相关工作；围绕加装电梯等群众性急难愁盼事项，加强对业主委员会的指导和监督；特殊情况下依法组织业主讨论决策住宅小区公共管理事务，或者经业主大会委托暂时代行业主委员会相关职责，调解物业管理纠纷。

- 6.16.4 协助做好市容环境卫生、垃圾分类、文明养宠、社区噪声防治、基础设施建设管理、道路保洁、辖区内河道巡查等工作，加强相关法律法规宣传教育，及时发现、劝阻、上报各类违法违规行为。
- 6.16.5 协助做好物业管理工作，物业服务企业退出且业主大会尚未选聘新物业服务企业、未成立业主委员会的，由居民委员会报乡、镇人民政府或者街道办事处选定物业服务企业提供临时服务。
- 6.16.6 建设单位已经按照规定提出成立业主大会的书面报告但业主大会尚未成立期间，组织征询业主关于动用专项维修资金实施维修的方案的意见。
- 6.16.7 建立健全以居民区党组织为领导核心，居民委员会、业主委员会、物业服务企业、业主、社区党员、社会力量、有关政府部门等共同参与的住宅小区治理架构。
- 6.16.8 依法协助街道、镇开展社区管理、社区服务中与物业管理相关的工作，加强对业主委员会的指导和监督，引导其以自治方式规范运作。

6.17 业主委员会

- 6.17.1 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。
- 6.17.2 执行业主大会决定，处理业主大会的日常管理事务。
- 6.17.3 代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。
- 6.17.4 拟订业主大会年度财务预算方案和决算方案。
- 6.17.5 拟订物业共用部分经营管理方案以及收益的管理、使用和分配方案。
- 6.17.6 拟订印章管理、财务管理、档案管理、停车管理、宠物管理、装饰装修管理等规章制度。
- 6.17.7 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。
- 6.17.8 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主交纳物业服务费，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同。
- 6.17.9 监督管理规约的实施，对业主违反管理规约的行为进行制止。
- 6.17.10 业主大会赋予的其他职责。

6.18 业主

- 6.18.1 遵守临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则和专项维修资金管理规约。
- 6.18.2 遵守物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备和相关场地的使用以及公共秩序、公共安全和环境卫生维护等方面的规章制度。
- 6.18.3 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定。
- 6.18.4 按照有关规定交纳专项维修资金。
- 6.18.5 按时交纳物业服务费。
- 6.18.6 履行其承担的房屋使用安全责任。
- 6.18.7 向业主委员会提供联系地址、通讯方式。
- 6.18.8 法律、法规规定的其他义务。

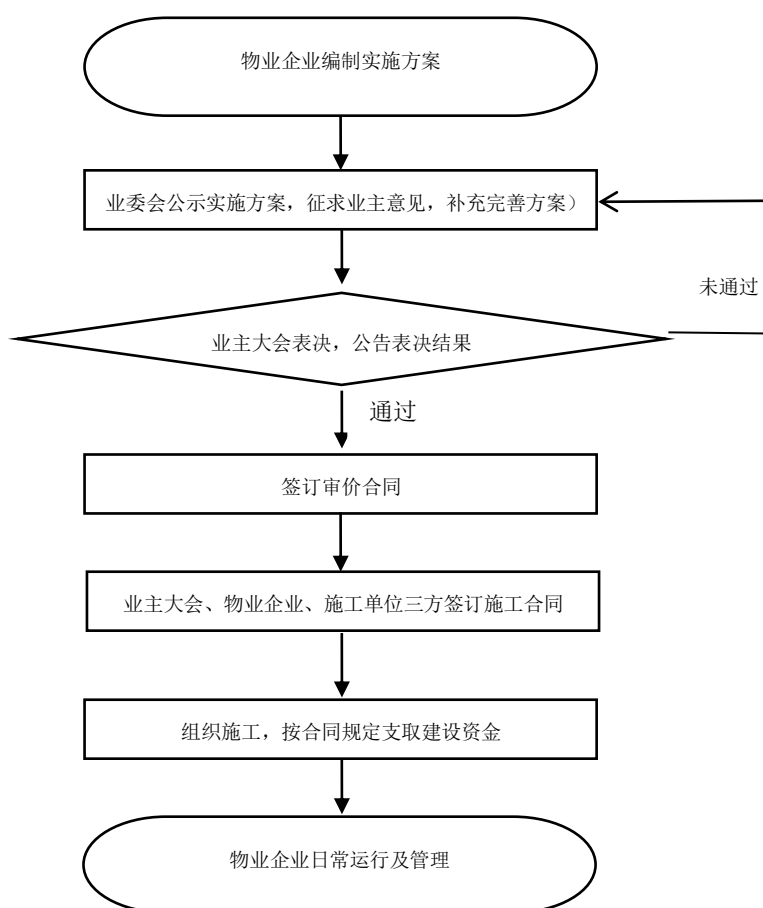
7 典型场景工作流程

物业服务企业典型场景工作流程参见附录A。

附录 A
(资料性)
典型场景工作流程

A.1 电动自行车充电设施安装与日常管理

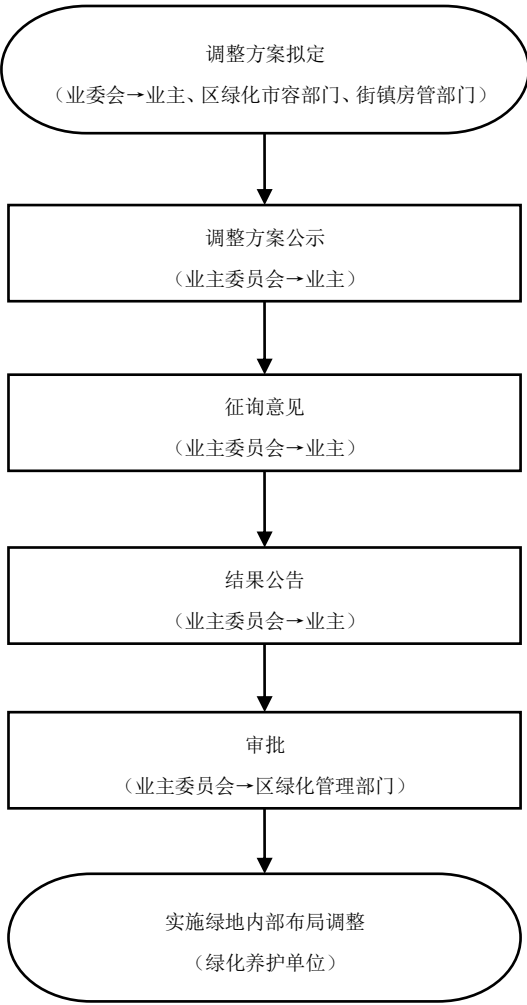
电动自行车充电设施安装与日常管理流程如图A.1所示。



图A.1 电动自行车充电设施安装与日常管理流程

A.2 绿地内部局部调整

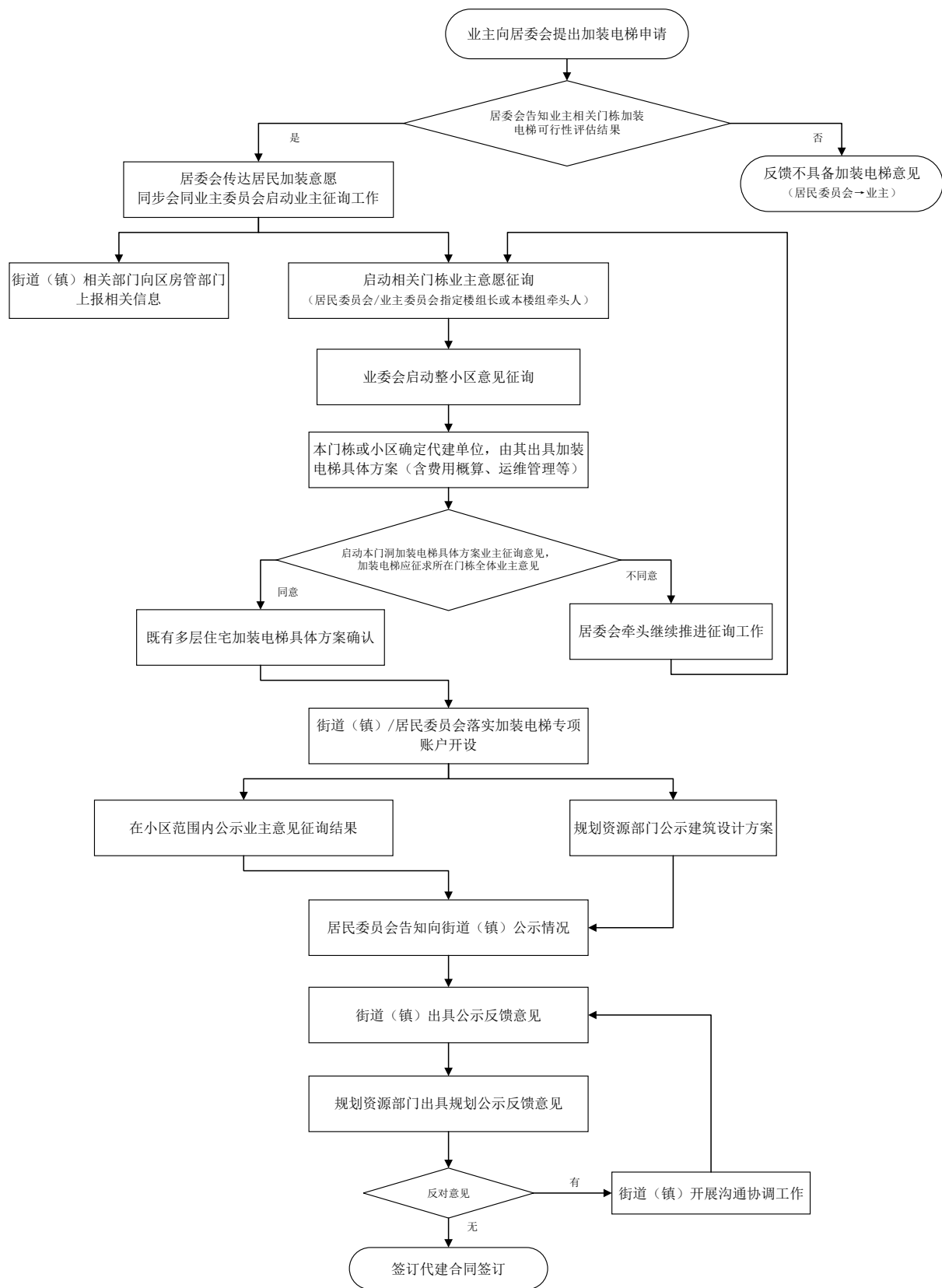
绿地内部局部调整流程如图A. 2所示。



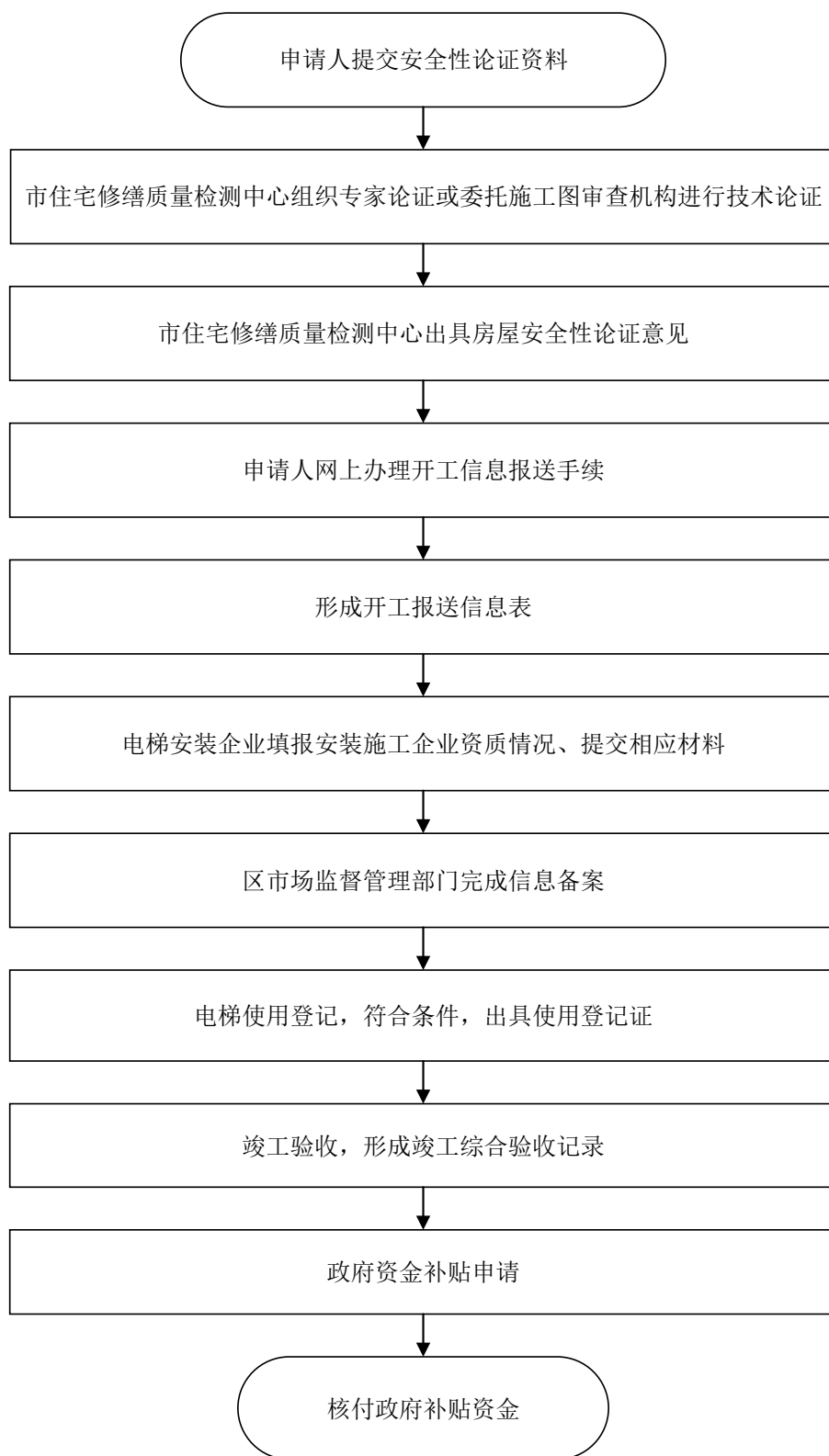
图A. 2 绿地内部局部调整流程

A.3 老旧小区加装电梯

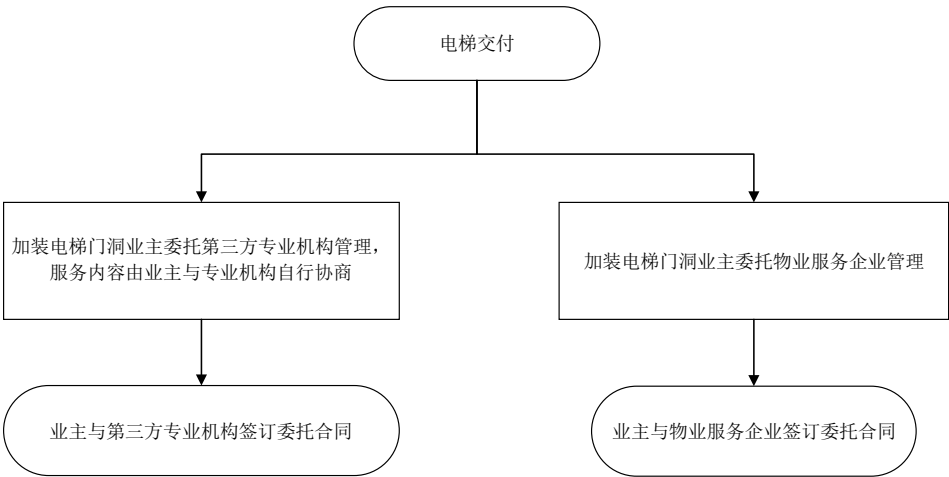
既有多层住宅加装电梯服务流程应分为三个阶段推进，分别是：统一业主意愿、建设管理、建立运维机制。每个阶段流程可参考图 A.3～图 A.5。



图A.3 业主意愿统一流程



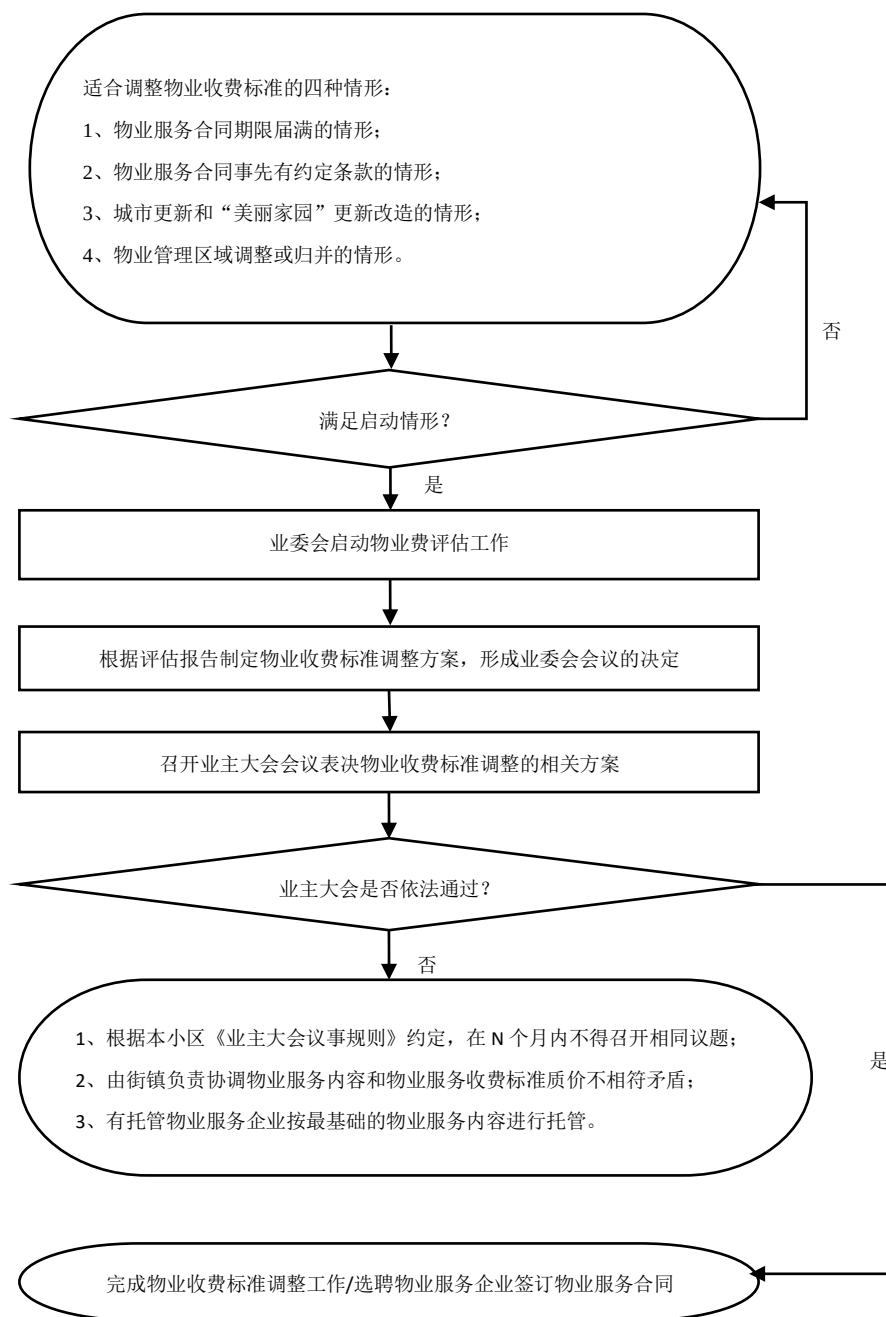
图A.4 建设流程



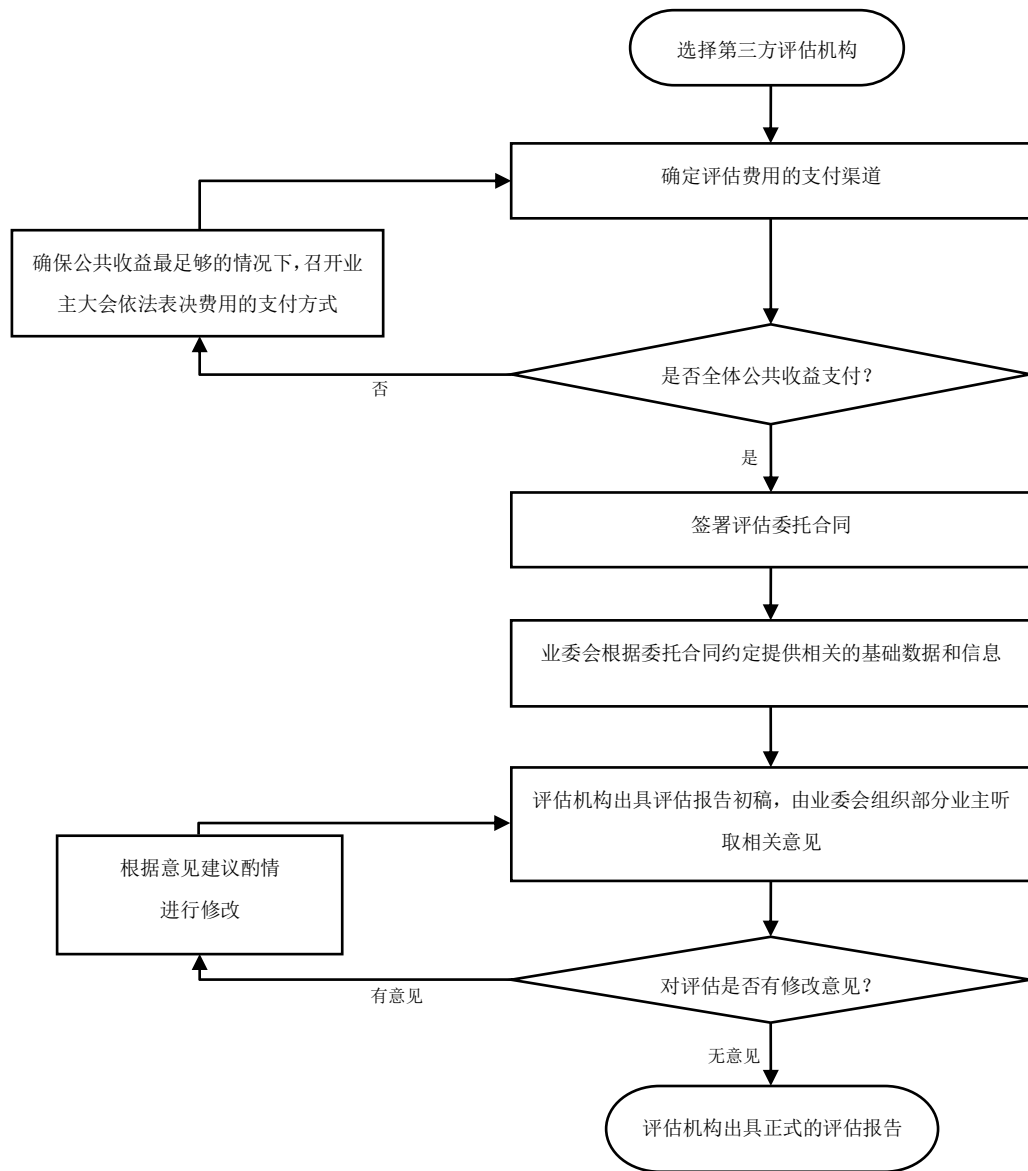
图A. 5 建立运维机制流程

A.4 物业收费标准调整

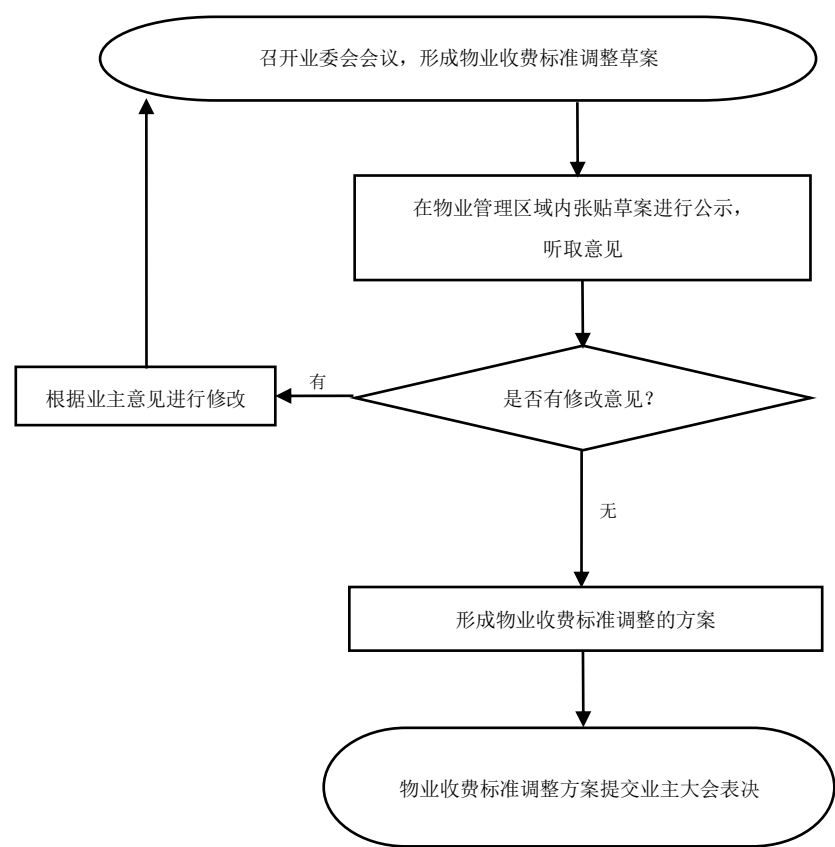
物业收费标准调整可参考图A.6～图A.9的要求开展。



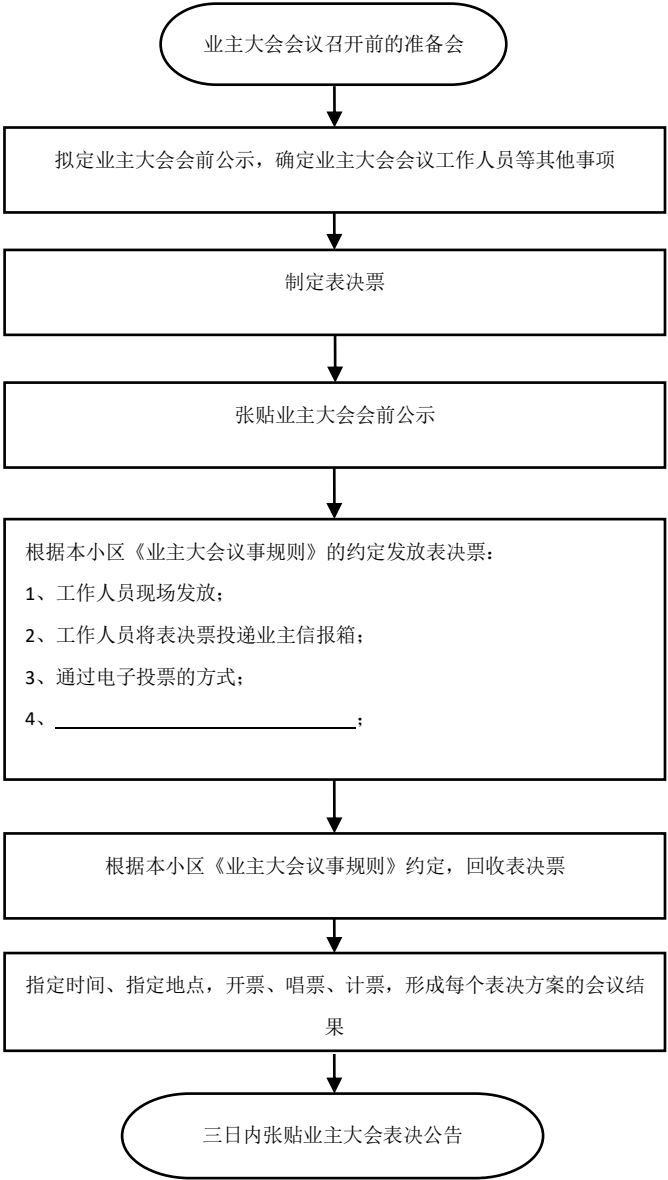
图A.6 开展物业收费标准调整工作的流程总图



图A.7 业委会启动物业费评估的工作流程



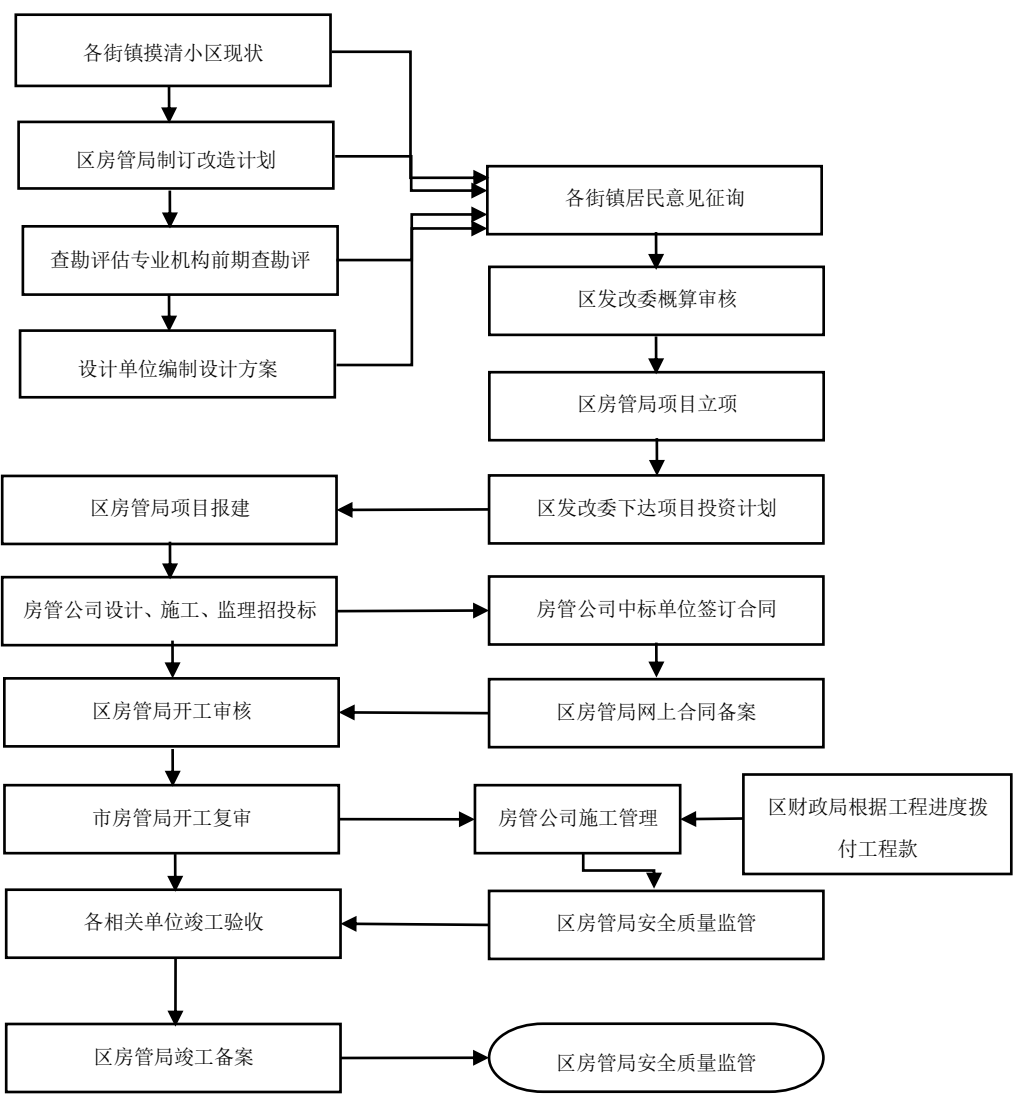
图A. 8 业委会制定物业收费标准调整方案的工作流程



图A.9 召开业主大会会议依法调整物业收费标准的工作流程

A.5 老旧小区改造

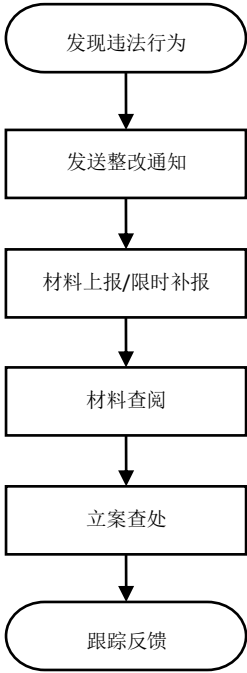
老旧小区改造工作可参考图A.10流程开展。



图A.10 老旧小区改造流程

A.6 违法违规行为处理

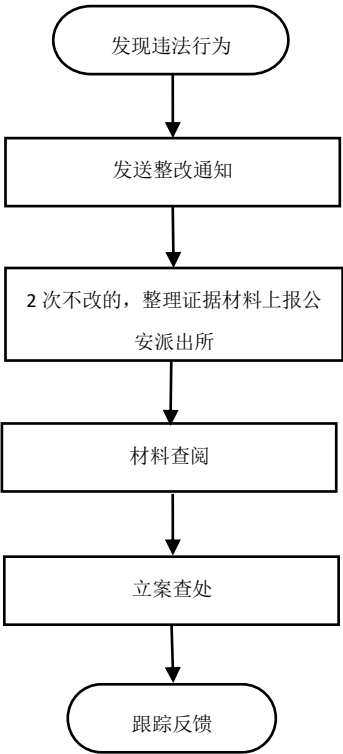
住宅小区内各类违法违规行爲应按图A.11所示流程处理。



图A.11 物业区域违法违规行爲处置流程

A. 7 占用消防车通道违法违规行为处理

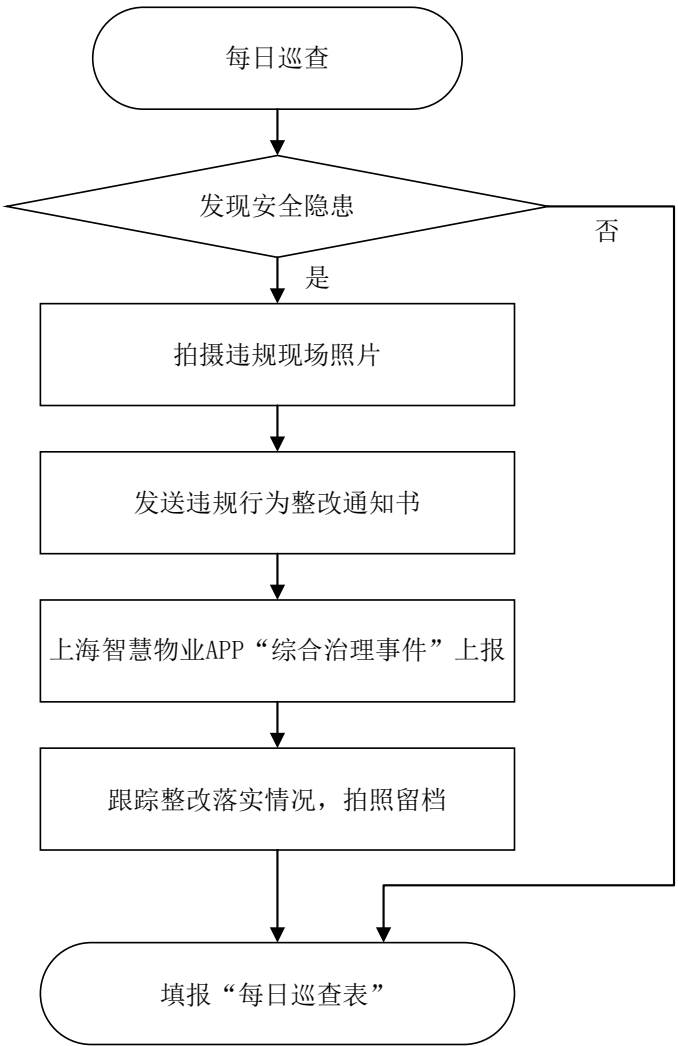
住宅小区内占用消防车通道违法违规行应按图A. 12所示流程处理。



图A. 12 物业区域违法违规行处置流程

A.8 日常巡查

住宅小区物业服务企业日常巡查工作流程应按图A.13所示流程开展。



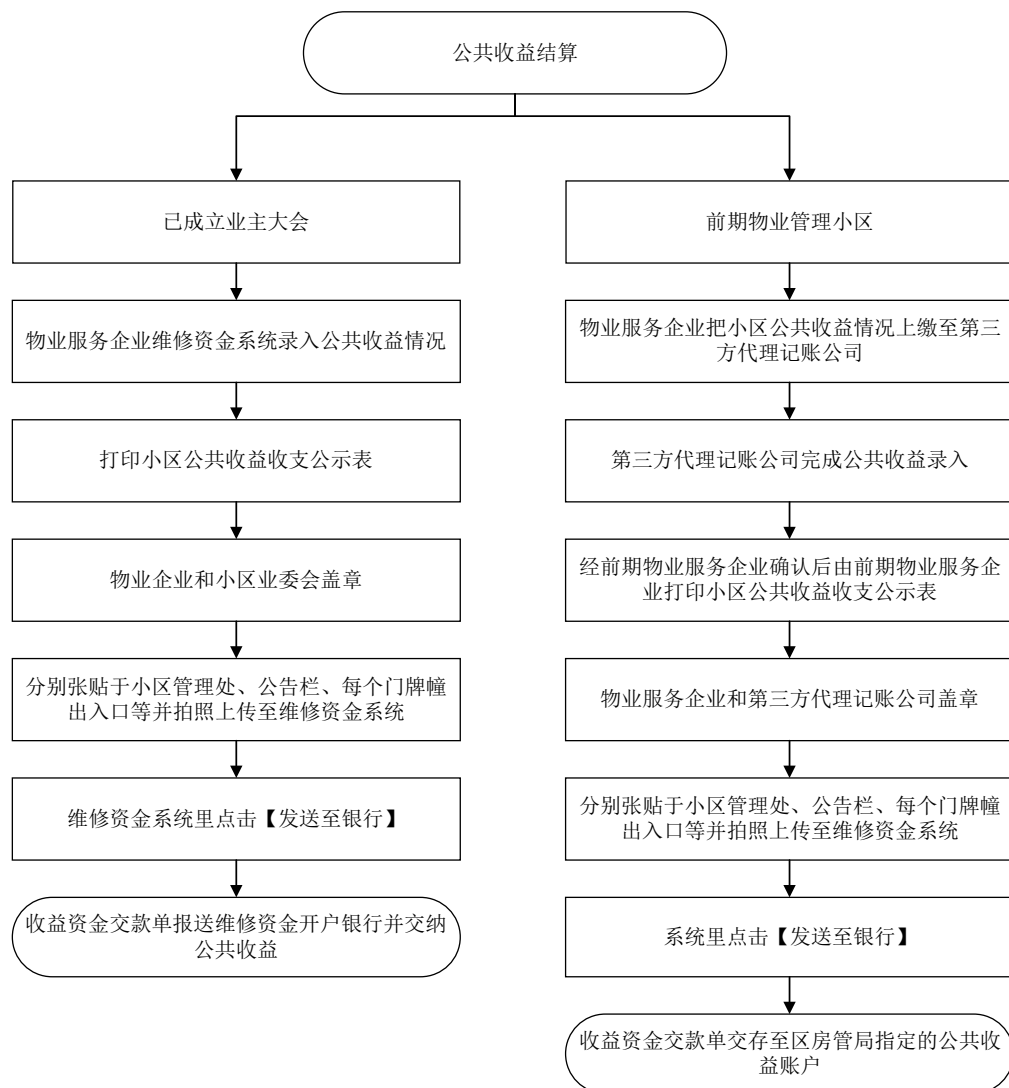
注：涉及违规事项共计15项：

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 1、废弃车辆； | 8、擅自改建、占用物业共用部分； |
| 2、私拉电线安全隐患； | 9、占用消防通道违章停车； |
| 3、机动车乱停放、非机动车乱停放； | 10、违法搭建建筑物、构筑物； |
| 4、群租； | 11、破坏房屋外貌； |
| 5、损坏房屋承重结构； | 12、损坏或者擅自占用、移装共用设施设备； |
| 6、擅自改变房屋使用性质（厨卫原始设计位置）； | 13、乱（偷）扔装修垃圾； |
| 7、违规饲养动物； | 14、当事人多次未按规定定点定时投放生活垃圾，或进行分类； |
| 15、毁绿占绿（住宅小区内）。 | |

图A.13 日常巡查

A.9 季度公共收益交款

住宅小区每季度公共收益交款应按图A.14所示流程开展。



图A.14 季度公共收益交款流程

参 考 文 献

- [1] GB/T 37228 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
 - [2] GB 55037 建筑防火通用规范
 - [3] 中华人民共和国特种设备安全法（2013年）
 - [4] 物业管理条例（2018年修订，中华人民共和国国务院令698号）
 - [5] 上海市住宅物业管理规定（2022年修正，上海市人民代表大会常务委员会公告第136号）
 - [6] 上海市绿化条例（2018年修正，上海市人民代表大会常务委员会公告第15号）
 - [7] 上海市生活垃圾管理条例（2019年，上海市人民代表大会公告第11号）
 - [8] 上海市拆除违法建筑若干规定（2018年修正，上海市人民代表大会常务委员会公告第2号）
 - [9] 上海市电梯安全管理办法（2023年，上海市人民政府令76号）
-