附件1

济南市商品房小区物业服务清单

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 服务内容 |
| 一、综合服务 |
| **（一）服务机构与客户服务** |
| 1 | 设置物业服务场所，配备相应的设施设备 |
| 2 | 设置并公布24小时服务及投诉电话 |
| 3 | 建立客服值班制度，受理、解答、办理业主提出的投诉、报修等服务需求 |
| 4 | 开展项目经理“接待日”活动 |
| 5 | 定期组织召开业主恳谈会 |
| 6 | 定期组织开展社区文化活动 |
| **（二）从业人员** |
| 7 | 按有关规定配备从业人员并取得职业资格证书 |
| 8 | 实施锅炉、电梯、电气、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 |
| 9 | 从业人员分岗位统一着装，佩戴标志 |
| 10 | 定期组织从业人员参加相关专业技能、法律法规、安全防范等方面培训 |
| 11 | 物业项目负责人到项目所在地社区居委会报到 |
| **（三）管理制度** |
| 12 | 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、装饰装修管理、收费管理、停车管理、节能管理、安全生产、防汛、清雪除冰等管理制度，建立健全突发事件应急预案 |
| 13 | 制定物业服务方案、建立服务标准或服务规范、员工培训等内部管理制度 |
| **（四）档案管理** |
| 14 | 建立物业管理档案，包括：物业服务合同备案资料，业主共有部分经营管理档案，共用部位、共用设施设备档案及其运行、维修、养护档案，业主名册，装饰装修管理档案，安全生产档案，投诉、报修、满意度测评档案，日常秩序维护、环境维护档案，应急事件处理档案，物业服务人或建设单位与相关单位签订的供电、供水、供气、供热、垃圾清运、网络通信等书面协议 |
| 15 | 保管建设单位移交的竣工验收、技术文件、准许使用文件、承接查验、物业质量保修文件和物业使用说明文件及其他档案资料 |
| 16 | 配备档案管理人员，实现档案资料数字化管理 |
| **（五）信息公示** |
| 17 | 在小区内显著位置公示并及时更新下列信息：物业服务人的营业执照、企业信用评价等级、项目负责人的姓名及联系方式、物业服务投诉电话；物业服务项目保洁、维修、秩序维护等服务人员的配置情况及基本信息；物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等；物业服务费收交情况、受委托管理的住宅专项维修资金使用情况和业主共有部分的经营与收支情况；电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的日常巡查记录，维修保养单位名称、资质、联系人及联系方式等 |
| 18 | 业主对公示信息内容有异议的，及时答复 |
| **（六）标识管理** |
| 19 | 设置相应的提示、安全警示等服务标识 |
| 20 | 标识出现脱落或者损毁时，及时维修或更换 |
| **（七）质量检查与客户满意率（度）调查** |
| 21 | 制定物业服务质量检查计划，对不合格项及时整改 |
| 22 | 制定客户满意率（度）调查计划，定期开展物业服务满意率（度）调查 |
| **（八）公共收益与服务收费** |
| 23 | 利用业主共有部分进行经营的，经营收益单独列账 |
| 24 | 按有关规定公示本小区公共收益的收支情况 |
| 25 | 按物业服务合同约定的收费项目及标准收取物业服务费；因物价变动、职工最低工资标准调整等原因确需调整物业服务收费标准的，按规定经业主大会同意或者由业主共同决定 |
| 26 | 为业主或物业使用人提供特约服务的，按双方约定收费 |
| 二、共用部位、共用设施设备运行、维修养护 |
| **（一）综合管理** |
| 27 | 制定共用设施设备检查、维修养护计划 |
| 28 | 建立共用部位、共用设施设备台账，按要求录入“泉城智慧物业”平台，做好动态更新 |
| 29 | 设置设备标识 |
| 30 | 水、电、气、暖等专业设施设备发生故障不能正常使用的，及时报告相关专业经营单位处理 |
| 31 | 共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造，需要使用维修资金的，按照本市有关规定实施 |
| **（二）房屋本体及附属建筑物管理** |
| 32 | 开展共用部位的日常检查，做好记录 |
| 33 | 按照有关规定或物业服务合同约定开展房屋共用部位的维修养护 |
| 34 | 定期检查房屋共有部位的安全状况，并建立工作台账 |
| 35 | 发现房屋存在安全隐患的及时告知业主或业主委员会，并采取必要的安全防范措施 |
| 36 | 发现屋面、外墙严重渗漏、装饰层脱落等情况需要紧急维修的，及时告知开发建设单位、业主委员会或社区居委会组织维修；在危险隐患部位设置安全防范警示标志 |
| **（三）共用设施管理** |
| 37 | 住宅小区内道路、场地、大门、围栏（墙）、景观、非经营性健身娱乐及其他共用设施的日常检查、维护，做好记录 |
| 38 | 发现安全隐患的及时告知业主或业主委员会，并采取必要的安全防范措施 |
| **（四）装饰装修管理** |
| 39 | 按规定办理开工前的申报登记，签订《装饰装修管理服务协议》 |
| 40 | 告知装饰装修过程中的注意事项和禁止行为 |
| 41 | 根据装修人需求，为查阅建（构）筑物结构图、电气及其他管线线路图提供便利 |
| 42 | 巡查与监督，并做好记录，发现问题及时劝阻、制止；制止无效的报告相关管理部门处理 |
| 43 | 划定临时装修垃圾投放点 |
| **（五）设备机房管理** |
| 44 | 设备机房门口设置机房类别及安全标志，门窗、锁具完好 |
| 45 | 配置消防器材、安全、应急救援、防鼠等工具用具 |
| 46 | 定期清扫机房卫生，温湿度符合相关要求 |
| 47 | 公示相关制度、规程、人员上岗证书等 |
| 48 | 落实各类机房的巡检、维修保养制度，并做好记录 |
| **（六）电梯管理** |
| 49 | 建立电梯安全技术档案，档案资料内容符合有关规定要求 |
| 50 | 在电梯轿厢内显著位置公示电梯使用标识、重要安全注意事项、电梯维护保养标识、特种设备使用标志、公共救援电话等信息 |
| 51 | 按照相关规定配备电梯安全管理人员 |
| 52 | 电梯紧急报警装置能够有效使用 |
| 53 | 电梯存在安全隐患、出现故障的，及时配合维保单位进行检查、维修，消除隐患，确保安全使用 |
| 54 | 对电梯维保单位的维修养护情况进行现场查看，配合做好现场安全维护工作 |
| 55 | 会同维保单位按有关规定定期检验和检测 |
| 56 | 制定应急处理预案，定期组织应急演练；发生突发事故，立即启动应急预案 |
| **（七）共用排水系统管理** |
| 57 | 汛前（后）对雨（污）水井和管道、屋面检查，发现堵塞、安全隐患，及时组织清理、疏通 |
| 58 | 污水泵定期检查及维修养护，保障设备正常运行 |
| 59 | 化粪池定期检查、清掏，发生堵塞立即疏通 |
| 60 | 发生管道爆裂、管涌等紧急情况，立即通知有关单位处理，并采取必要的防范措施 |
| **（八）消防设施管理** |
| 61 | 在楼层明显位置设置火警疏散示意图 |
| 62 | 定期组织对消防给水及消火栓系统、自动喷水灭火系统、火灾自动报警系统、防排烟系统、消防应急照明和疏散指示系统、消防供配电、灭火器检查与维护，发现隐患及时消除 |
| **（九）安全防范系统管理** |
| 63 | 监控系统、摄像系统、门禁系统运行与维护 |
| **（十）防雷系统管理** |
| 64 | 防雷装置的日常维修养护 |
| 65 | 定期对雷电防护装置进行检查，发现隐患及时处理 |
| **（十一）有限空间管理** |
| 66 | 制定有限空间操作规程 |
| 67 | 建立有限空间台账 |
| 68 | 配备相应的安全作业用具 |
| 69 | 定期巡视检查，作业时严格执行操作规程 |
| 70 | 制定应急救援预案，定期开展应急演练；发生突发事故，立即启动应急预案 |
| **（十二）其他设施管理** |
| 71 | 其他智能化设施的维修养护 |
| 72 | 楼道、室外公共照明灯具、开关等检查、维修、更换 |
| 三、公共秩序维护 |
| **（一）出入管理** |
| 73 | 出入口的人员、车辆、物品管理 |
| 74 | 疏导小区入口行驶区域的车辆有序进出 |
| 75 | 出入通道交通标识管理 |
| **（二）巡查管理** |
| 76 | 根据现场情况合理制定巡查路线，定期评估路线的有效性 |
| 77 | 按照规定频次进行巡视，发现违规行为及时制止；制止无效的，及时上报相关管理部门处理 |
| **（三）监控室值班管理** |
| 78 | 按国家有关规定配备值班人员，实行24小时值班，保持通讯畅通 |
| 79 | 值班和交接班记录清晰、准确、完整 |
| 80 | 发现异常或收到报警信号后，应立即通知相关人员处理 |
| 81 | 监控影像保持完整，监控影像资料、报警记录至少留存30日备查 |
| **（四）交通及车辆停放管理** |
| 82 | 提示车辆在园区内按规定路线限速行驶，提醒驾驶人员在规定停车区域有序停放 |
| 83 | 限制超重、超宽、超高车辆进入园区 |
| 84 | 发现电动车违规停放、充电的，立即劝阻、制止；制止无效的，及时报告相关管理部门处理 |
| **（五）消防安全管理** |
| 85 | 对员工进行消防安全培训，对业主和物业使用人进行消防知识宣传 |
| 86 | 制定消防应急处理预案，定期开展应急演练；发生消防突发事故，立即启动应急预案 |
| 87 | 成立应急救援队伍，配置相应的应急物资 |
| 88 | 在消防通道、疏散通道、消防设施设置明显标识或禁止占用标识 |
| 89 | 消防通道的日常巡查与管理，发现违规行为及时劝阻、制止，制止无效的及时报告相关管理部门处理 |
| 四、环境维护 |
| **（一）公共卫生保洁** |
| 90 | 楼宇内天台屋面、大堂、走廊、楼梯间、电梯轿厢、防火箱、送风箱、共用门窗等日常保洁 |
| 91 | 楼宇外道路、水景、公厕、非经营性健身休闲设施等场地场所日常保洁 |
| 92 | 雨雪、大风天气保洁，及时排水、扫雪除冰等 |
| **（二）有害生物防治与控制** |
| 93 | 鼠、蚊、蝇等有害生物防治 |
| 94 | 作业前安全提示，作业中安全防护 |
| **（三）生活垃圾分类与收集** |
| 95 | 建立垃圾分类制度 |
| 96 | 宣传生活垃圾分类知识 |
| 97 | 配合有关部门进行生活垃圾的分类、收集与引导 |
| 五、绿化养护 |
| **（一）绿植养护** |
| 98 | 建立绿化植物台账，配置绿化植物标识，做好绿化宣传 |
| 99 | 按照有关要求和有关技术规范，对绿化植物实施补种、修剪、除草、施肥、浇灌和病虫害防治等日常养护；对绿化栅栏、浇灌设施、植物铭牌、花盆、树木加固支架等绿化设施定期维修养护；绿化带垃圾清理 |
| **（二）绿化管理** |
| 100 | 劝阻、制止物业管理区域内占绿、毁绿的违法违规行为；制止无效的，及时报告相关管理部门处理 |

附件 2

济南市市、区县相关行政主管部门和街道办事处、居民委员会物业管理职责清单

| 责任部门 | 职责内容 | 法规依据 |
| --- | --- | --- |
| 市住房和城乡建设部门 | 一、制定物业管理相关政策，指导和监督区县住房和城乡建设主管部门开展辖区内物业管理的监督管理工作；二、划定市区范围内的物业管理区域；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、建立完善物业管理分级培训体系；五、组织更新维护全市统一的物业管理服务信息系统；六、指导市物业服务行业协会开展自律管理；七、制定物业服务合同、业主管理规约、业主大会议事规则、业主委员会（执行机构）选举办法等示范文本；八、监督建设开发、房屋销售、供气、供热、工程质量、房屋租赁、消防设计验收等方面规定的执行情况；九、实施物业管理方面的其他监督管理职责。  | 《济南市物业管理条例》第八十一条 |
| 市、区县发展改革部门 | 会同住房和城乡建设主管部门依法制定实行政府指导价的前期物业服务收费基准价及其浮动幅度，指导、管理和监督公共信用信息目录内物业服务信用信息工作，协调供电企业对供电设施设备的投资建设、维护、管理，协调做好未移交的既有供电设施设备的交接工作，拟订电动汽车充电设施发展规划和扶持政策。 | 《济南市物业管理条例》第八十三条 |
| 市、区县公安部门 | 一、指导物业服务人制定内部治安保卫制度，对业主和物业服务人违反治安管理、消防安全、燃放烟花爆竹、养犬、噪声污染等法律、法规规定的行为实施监督检查，依法查处影响公共安全和公共秩序的违法行为。二、建立投诉和举报管理制度，并在物业管理区域内公布投诉电话，及时受理并依法查处下列行为：（一）从建（构）筑物中向外抛掷物品；（二）饲养动物干扰他人正常生活；（三）产生社会生活噪声干扰他人正常生活；（四）在共用走廊、门厅、楼梯间、楼道、安全出口等位置停放摩托车、电动车、自行车或者私拉电线为电动车充电。 | 《济南市物业管理条例》第六十七条、第八十三条 |
| 市、区县自然资源和规划部门 | 负责对物业服务用房等建（构）筑物、停车位、电动（汽）车充电设施、体育设施、快递服务设施以及其他配套建筑与设施设备的规划配置和规划核实，负责对建设项目是否按照规划许可要求建设实施监督管理。 | 《济南市物业管理条例》第八十三条 |
| 市、区县生态环境部门 | 负责物业管理区域内下列事项的管理工作：（四）负责对商业经营活动中使用固定设施、设备产生的社会生活噪声污染实施监督管理。 | 《济南市物业管理条例》第八十三条 |
| 市、区县综合行政执法部门 | 1. 负责依法查处违法搭建建（构）筑物、违法设置户外广告、占用和损坏绿地、擅自伐移树木、不按规定实施垃圾分类管理等违法行为，对餐饮服务业油烟污染、建筑施工噪声污染的行为实施行政处罚。

二、建立投诉和举报管理制度，并在物业管理区域内公布投诉电话，及时受理并依法查处下列行为：（一）违法搭建建（构）筑物、障碍物或者挖掘地下空间；（二）侵占绿地，毁坏绿化植物和绿化设施；（三）占用楼顶等共有部分放置杂物；（四）破坏或者擅自改变建（构）筑物外立面造型；（五）未按规定分类并投放生活垃圾；（六）将房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房和厨房的上方；（七）损坏、擅自拆改建（构）筑物承重结构、主体结构。 | 《济南市物业管理条例》第六十七条、第八十三条 |
| 市、区县城乡水务部门 | 负责对供水、排水、污水处理等设施设备及运行维护实施监督管理，协调做好未移交的既有供水设施设备的交接工作。 | 《济南市物业管理条例》第八十三条 |
| 市、区县园林和林业绿化部门 | 负责物业管理区域内下列事项的管理工作：（七）负责对绿地占用、树木砍伐、移植等实施监督管理。 | 《济南市物业管理条例》第八十三条 |
| 市、区县市场监管部门 | 负责对物业服务价格公示、收费情况、电梯等特种设备安全运行实施监督检查，依法查处物业管理区域内无照经营、物业服务人乱收费等违反市场监管法律法规的行为。 | 《济南市物业管理条例》第八十三条 |
| 市、区县人防部门 | 负责对人防工程维护管理的监督检查，对侵占、破坏人防工程的行为实施监督管理。 | 《济南市物业管理条例》第八十三条 |
| 市、区县应急管理部门和消防救援机构 | 一、应急管理部门负责消防工作的监督管理，消防救援机构负责消防工作监督管理的实施。二、建立投诉和举报管理制度，并在物业管理区域内公布投诉电话，及时受理并依法查处下列行为：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、封闭消防通道和疏散通道等业主共有部分，或者损坏消防设施等共用设施设备。 | 《济南市物业管理条例》第六十七条、第八十三条 |
| 区县住房和城乡建设部门 | 一、负责本辖区内物业管理区域划分登记、业主委员会备案和物业服务合同备案；二、负责前期物业管理项目招标投标管理和住宅专项维修资金使用监管；三、定期开展物业服务质量专项检查，做好物业服务人及从业人员的信用信息征集、核查和监管工作，并接受查询；四、组织开展辖区内物业管理项目调查，建立相关物业管理档案；五、指导、服务和监督辖区内街道办事处、镇人民政府调处物业管理矛盾纠纷；六、定期组织业主委员会、物业服务人开展免费业务培训；七、法律、法规规定的其他职责。 | 《济南市物业管理条例》第八十二条 |
| 区县城市管理部门 | 负责组织实施居民家庭装饰装修垃圾的收集和中转，并运送至市城市管理部门指定的无害化处理场所处置。 | 《济南市物业管理条例》第六十八条 |
| 街道办事处、镇人民政府 | 负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会选举、换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，建立辖区物业管理联席会议制度，协调处理物业管理中的重要问题和事项。 | 《济南市物业管理条例》第五条 |
| 居民委员会 | 协助街道办事处、镇人民政府开展社区管理以及社区服务中与物业管理有关的工作，负责指导和监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理。 | 《济南市物业管理条例》第五条 |

附件 3

住宅小区业主委员会职责清单

| 序号 | 责任事项 | 法规依据 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 召集业主大会会议，报告年度物业管理实施情况、业主委员会履职情况 | 《济南市物业管理条例》第二十九条 |
| 2 | 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 |
| 3 | 监督和协助物业服务人履行物业服务合同 |
| 4 | 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 |
| 5 | 督促业主支付物业费 |
| 6 | 拟订需要提交业主大会决定事项的方案 |
| 7 | 监督住宅专项维修资金的使用，按照业主大会的决定组织维修资金的归集、补交和续交 |
| 8 | 每半年至少公开征集一次业主的意见和建议 |
| 9 | 配合和支持居民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督 |
| 10 | 制作和保管会议记录、业主共有部分的档案、会计凭证以及账簿、财务报表等有关文件，会议记录应当由参加会议人员签字 |
| 11 | 每半年至少公示一次公共收入的使用情况以及未交纳物业费的业主名单 |
| 12 | 协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷 |
| 13 | 法律、法规以及业主大会赋予的其他职责 |