

公 开

上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2018〕51号

上海市房屋管理局 关于印发《上海市住宅物业服务规范》的通知

各区住房保障房屋管理局，各街道（镇政府），各区房管集团、各物业服务企业：

为进一步规范本市住宅物业服务活动，提高物业服务行业的服务水准，不断提升业主住户的满意度，根据国务院《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》，结合本市实际，制定了《上海市住宅物业服务规范》。现印发给你们，请认真按照执行。

本规范自2018年6月1日起施行。《关于进一步推进物业管理行风建设工作施行〈上海市住宅物业服务规范〉的通知》

(沪房地资物〔2008〕193号)同时废止。



二〇一八年三月三十日

附件

上海市住宅物业服务规范

窗口规范：

- 1、周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务；
- 2、全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；
- 3、公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；
- 4、办公场所整洁、有序；
- 5、服务窗口醒目位置设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌，公示物业服务企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、住宅专项维修资金和公共收益的收支账目、项目经理的姓名和照片、小区物业管理处电话、24 小时报修电话、企业监督电话、962121 物业服务热线等。

行为规范：

- 1、**态度和蔼讲文明**。在为业主住户服务时用语文明规范，耐心热情，严禁发生训斥、推诿、刁难现象。
- 2、**挂牌上岗守纪律**。项目经理要佩戴实名制胸卡（胸牌），严格执行每日自查制度；员工上岗要着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁。
- 3、**遵章办事不违规**。制定应急预案并定期演练，即时响应电梯关人故障，5 分钟内通知并督促电梯维保单位采取措施

实施救援，严控电梯操作区域，严禁无关人员进入；组织对事故电梯进行全面检查，公示电梯停运原因和修复时间，并应当保证一台电梯正常运行（建筑内仅有一台电梯的除外）。急修项目 2 小时内到现场，其中市区设置管理处的小区 30 分钟内到现场；一般修理项目 3 天内修复（居民预约、雨天筑漏可不受此限）。严格按照物业服务合同约定的收费项目和标准收费，不得多收费、乱收费。

4、资金收益要公示。每年 1 月和 7 月底前，公布一次住宅专项维修资金和公共收益的收支情况，主动接受业主的监督。每季度将当季公共收益按照物业管理法规规定和物业服务合同约定的比例予以结算，并于次月 10 日前不延误地及时归入业主大会专项维修资金账户。物业服务收费实施酬金制计费方式的，每年 8 月和次年 2 月底前，分别公布上半年与上年度的物业服务资金收支与决算情况，主动接受业主监督质询。

5、加强沟通重信誉。业主住户投诉报修的，电话回访率达到 100%，并留下回访记录。项目经理应当采取电话或走访的方式加强与业主住户的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的 50%）；每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升业主住户的满意度。

6、重大事件及时报。按照物业管理区域内重大事件的范围和等级要求，做好应急处置工作，并及时报告各街镇与区房管部门。及时发现、劝阻、制止业主、使用人在物业使用、装饰装修房屋过程中损害公共利益的行为，对劝阻、制止无效的，在二十四小时内报告业主委员会（或居民委员会）、网格监督员和城管、公安、消防、质监、水务、环保等相关行政管理部门。

岗位规范：

项目经理：熟悉业务，履约守信，勤于协调，管理有序。

客服人员：热情主动，登记准确，处置及时，事后回访。

秩序维护员：在岗尽责，防范到位，引导得当，举止文明。

清洁人员：按时保洁，垃圾日清，定期灭害，环境整洁。

维修人员：约时不误，工完料清，住户签收，件件落实。

绿化养护员：及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

抄送：市物业管理事务中心，市物业管理行业协会。

上海市房屋管理局办公室

2018年4月8日印发
