眉山市物业服务行业标准

发布单位：眉山市物业服务协会

发布日期：2022年8月

《眉山市物业服务行业标准》编委会

主 任：王时福

副主任：赵中莉 李 耀 代 川 吴顺良 王海龙

成 员：彭功友 李云超 顾永斌 徐志林 黄 凯 毛定彬

宋建川 赵洪斌 祝 进 范 行 李 静 张 斌

刘 瑜 陈 敏 龚喜梅 谢 飞 王 冬 王会利

杨 芳 王建军 尤 胤 袁 辉 王龙柱 王 强

唐桎强 李永洪 汪建群 骆德建 冯文星 黄德智

郭思琦 余 英 李 刚 朱登辉 张居桥 杨 建

辜多玉 吴春柏 史文博 冯 毅 王 锐 宋淑荣

张友东 徐世巧 潘福洪 李泽富 张莹碧 刘爱军

彭建梅 易 文 文 霞 杨清正

校 稿：李小兰 李 霞 罗 欢

目 录

1. 新建住宅物业承接查验管理规范………………………………………1

**[1.0 目的](#_Toc9853)……………………………………………………………………1**

**[2.0 范围](#_Toc23851)……………………………………………………………………1**

**3.0 职责……………………………………………………………………1**

**4.0 方法与过程控制………………………………………………………1**

4.1 查验原则与标准…………………………………………………1

[4.2 查验组织](#_Toc6817)…………………………………………………………1

**5.0 新建物业承接查验预验收基本条件…………………………………2**

**[6.0 相关附件](#_Toc5103)………………………………………………………………2**

1. 住宅物业装饰装修管理规范…………………………………………72

**[1.0 目的](#_Toc31045)……………………………………………………………………72**

**[2.0 适用范围………………………………………………………………7](#_Toc26890)2**

**3.0 装修流程………………………………………………………………72**

3.1 装修申请………………………………………………………72

[3.2 装修审核………………………………………………………7](#_Toc11689)2

[3.3 装修流程………………………………………………………73](#_Toc11507)

[3.4 装修验收………………………………………………………](#_Toc27855)74

**4.0 装修办理所需资料及缴纳费用………………………………………74**

4.1 业主需要提供下列资料及缴纳费用…………………………74

[4.2 装修公司需提供以下资料……………………………………](#_Toc31272)74

[4.3 钢结构夹层手续办理…………………………………………](#_Toc30466)74

**[5.0 装修监管………………………………………………………………](#_Toc30363)75**

[5.1 装饰装修禁止行为……………………………………………](#_Toc27880)75

[5.2 超出设计标准或规范的改建…………………………………](#_Toc8155)75

[5.3 室内装修施工一般注意事项…………………………………76](#_Toc13409)

[5.4 厨房、卫生间装修注意事项……………………………………](#_Toc18298)76

[5.5 水、电、天然气设施注意事项………………………………](#_Toc26445)77

**6.0 装修施工管理…………………………………………………………79**

6.1 装修工程期限…………………………………………………79

[6.2 装修作业时间…………………………………………………](#_Toc28840)79

[6.3 消防安全管理…………………………………………………](#_Toc1895)79

[6.4 装修施工人员管理……………………………………………](#_Toc12420)80

[6.5 《装修许可证》管理…………………………………………](#_Toc18449)80

[6.6 装修材料和装修垃圾管理……………………………………](#_Toc30707)81

[6.7 配合装修监管…………………………………………………](#_Toc14109)81

[6.8 损害处理………………………………………………………](#_Toc13784)81

**[7.0 违章装修处理办法](#_Toc19181)……………………………………………………81**

**[8.0 相关附件………………………………………………………………](#_Toc17934)82**

1. 住宅物业客服管理规范………………………………………………102

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc3215)102**

**[2.0 客户服务部职责……………………………………………………](#_Toc7541)102**

2.1 客户服务部工作职责…………………………………………102

[2.2 客户服务部岗位职责](#_Toc8611)…………………………………………102

[2.3 客户服务部行为规范…………………………………………1](#_Toc3741)03

**3.0 客户入住管理………………………………………………………104**

3.1 客户入住管理规程……………………………………………104

**4.0 客户装修管理………………………………………………………104**

4.1 概述……………………………………………………………105

[4.2 装修办理须知…………………………………………………1](#_Toc25491)05

[4.3 装修手续办理流程……………………………………………](#_Toc15189)105

**[5.0 客户搬迁管理………………………………………………………](#_Toc18621)106**

**6.0 客户服务管理规程…………………………………………………107**

6.1 前台服务………………………………………………………107

[6.2 门禁系统管理](#_Toc4841)…………………………………………………108

6.3 钥匙管理………………………………………………………108

6.4 投诉处理………………………………………………………109

[6.5 客户关系管理](#_Toc22142)…………………………………………………109

[6.6 收费管理………………………………………………………](#_Toc5435)109

[6.7 公示……………………………………………………………](#_Toc18258)110

[6.8 档案管理………………………………………………………](#_Toc6167)110

6.9 报修处理流程………………………………………………111

6.10 出租房屋管理制度…………………………………………111

[6.11 商业管理规定………………………………………………](#_Toc21833)111

[6.12 空置房巡查…………………………………………………](#_Toc21013)112

**7.0 小区文化管理………………………………………………………112**

7.1 小区文化管理制度……………………………………………112

[7.2 小区文化工作规范……………………………………………](#_Toc15584)112

[7.3 基层治理………………………………………………………](#_Toc25089)113

**8.0 相关附件……………………………………………………………113**

第四章 住宅物业保洁维护规范………………………………………………124

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc10965)124**

**[2.0 适用范围……………………………………………………………](#_Toc23861)124**

**[3.0 职责…………………………………………………………………](#_Toc20358)124**

**[4.0 保洁维护内容和要求………………………………………………](#_Toc19701)124**

[4.1 工作分类………………………………………………………](#_Toc5504)124

[4.2 日常管理的基本要求…………………………………………](#_Toc482)124

**[5.0 常规性保洁维护操作规程…………………………………………](#_Toc9823)125**

5.1 一类保洁维护…………………………………………………125

[5.2 二类保洁维护…………………………………………………](#_Toc2970)129

[5.3 三类保洁维护…………………………………………………](#_Toc7754)132

**6.0 计划类保洁维护操作规程…………………………………………133**

6.1 水池……………………………………………………………133

[6.2 广场、景观区域…………………………………………………](#_Toc17314)133

[6.3 排水设施………………………………………………………](#_Toc15620)134

[6.4 照明设施………………………………………………………](#_Toc8621)134

[6.5 道路冲洗………………………………………………………](#_Toc26039)134

[6.6 玻璃窗户………………………………………………………](#_Toc22074)135

[6.7 环境消杀………………………………………………………](#_Toc22204)135

第五章 住宅物业绿化养护规范……………………………………………136

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc24353)136**

**2.0 管理养护规范………………………………………………………136**

2.1 乔木、灌木……………………………………………………136

[2.2 草坪植物……………………………………………………](#_Toc333)136

[2.3 地被植物………………………………………………………](#_Toc17728)136

[2.4 水生植物………………………………………………………](#_Toc2934)136

[2.5 攀爬植物………………………………………………………](#_Toc3670)137

**3.0 现场操作要求………………………………………………………137**

3.1 植物档案………………………………………………………137

[3.2 植物铭牌………………………………………………………](#_Toc8734)137

[3.3 灌溉保湿………………………………………………………](#_Toc31419)137

[3.4 施肥营养………………………………………………………](#_Toc14705)137

[3.5 病虫害防治……………………………………………………](#_Toc22105)137

[3.6 整形修剪………………………………………………………](#_Toc7286)137

[3.7 清除杂草、杂物………………………………………………](#_Toc15314)138

[3.8 防冻防寒………………………………………………………](#_Toc28694)138

[3.9 绿化垃圾处理…………………………………………………](#_Toc9717)138

**4.0 设备管理标准………………………………………………………138**

4.1 设备配备………………………………………………………138

[4.2 库房存放………………………………………………………](#_Toc12100)138

[4.3 库房管理………………………………………………………](#_Toc27074)138

**[5.0 相关附件……………………………………………………………](#_Toc29046)138**

第六章 住宅物业电梯维护管理规范…………………………………………141

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc17608)141**

**[2.0 术语解释……………………………………………………………](#_Toc2332)141**

**3.0 电梯维护管理………………………………………………………141**

3.1 轿厢设备维护管理要求………………………………………141

3.2 电梯维护管理基本要求………………………………………141

**[4.0 电梯日常巡检管理…………………………………………………](#_Toc4983)141**

4.1 巡检要求及方法………………………………………………141

4.2 巡检内容………………………………………………………141

[4.3 标识管理规范…………………………………………………](#_Toc14)142

[4.4 安全管理要求…………………………………………………](#_Toc8775)142

[4.5 文件及记录管理规范…………………………………………](#_Toc8913)142

**[5.0 应急预案与事故处理………………………………………………](#_Toc19969)142**

**[6.0 电梯资料文件管理…………………………………………………](#_Toc27577)142**

6.1 设备档案………………………………………………………142

6.2 资料档案………………………………………………………143

**7.0 相关附件……………………………………………………………143**

第七章 住宅物业消防管理规范………………………………………………150

第一节 [消防管理及巡检规范……………………………………………](#_Toc6622)150

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc24017)150**

**[2.0 适用范围……………………………………………………………](#_Toc21714)150**

**3.0 消防管理……………………………………………………………150**

3.1 防火检查管理………………………………………………150

[3.2 防火档案管理………………………………………………](#_Toc10288)150

[3.3 隐患整改……………………………………………………](#_Toc12288)151

[3.4 消防通道管理…………………………………………………](#_Toc11091)151

[3.5 义务消防队管理………………………………………………](#_Toc17014)151

[3.6 消防演练………………………………………………………](#_Toc28267)151

[3.7 火灾处置………………………………………………………](#_Toc582)151

[3.8 消防安全培训…………………………………………………](#_Toc2642)151

**4.0 相关附件……………………………………………………………152**

[第二节 消防器材配置管理规范](#_Toc6622)…………………………………………160

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc15416)160**

**[2.0 范围…………………………………………………………………](#_Toc28555)160**

**[3.0 引用规范……………………………………………………………](#_Toc7777)160**

**4.0 灭火器配置与管理…………………………………………………160**

4.1 灭火器………………………………………………………160

[4.2 消火栓（消防栓）………………………………………………](#_Toc16005)161

[4.3 水泵接合器……………………………………………………](#_Toc23022)161

[4.4 排烟防火阀……………………………………………………](#_Toc12049)161

[4.5 感烟感温火灾报警器…………………………………………](#_Toc21603)162

[4.6 自动喷淋系统…………………………………………………](#_Toc23253)162

[4.7 防火卷帘门……………………………………………………](#_Toc28971)162

[4.8 正负压送排风设备……………………………………………](#_Toc10946)162

[4.9 消防泵、喷淋泵………………………………………………](#_Toc12977)163

[4.10 消防微型站的配置与管理…………………………………](#_Toc31701)163

**[5.0 相关附件……………………………………………………………](#_Toc5338)165**

[第三节 消防控制室制度、职责、标准公示规范](#_Toc13382)…………………………169

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc18374)169**

**[2.0 适用范围……………………………………………………………](#_Toc27114)169**

**[3.0 消防控制室管理制度………………………………………………](#_Toc6081)169**

**[4.0 值班员岗位职责……………………………………………………](#_Toc4839)169**

**5.0 消防控制室标准公示………………………………………………170**

5.1 消防控制室应在明显的位置张贴“六牌”…………………170

5.2 消防控制室内档案管理应符合下列规定…………………171

5.3 消防控制室现场应符合以下几点…………………………171

**6.0 相关附件……………………………………………………………172**

[第四节 消防设备操作作业指导规范……………………………………](#_Toc26686)175

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc8765)175**

**[2.0 适用范围……………………………………………………………](#_Toc20521)175**

**[3.0 定义…………………………………………………………………](#_Toc31198)175**

**4.0 设备操作流程………………………………………………………175**

[4.1 消防主机……………………………………………………](#_Toc19654)175

[4.2 打印…………………………………………………………](#_Toc10544)175

[4.3 消防电话……………………………………………………](#_Toc2429)176

[4.4 消防广播……………………………………………………](#_Toc17205)176

[4.5 火警时的客货梯………………………………………………](#_Toc21415)176

[4.6 消防泵当有“火险”报警时……………………………………](#_Toc24240)177

[4.7 喷淋泵当有“火险”报警时……………………………………](#_Toc31484)177

[4.8 防火卷帘当有火情或浓烟时…………………………………](#_Toc7045)177

[4.9 停非消防电……………………………………………………](#_Toc23266)178

[4.10 消防栓………………………………………………………](#_Toc1665)178

[4.11 灭火器………………………………………………………17](#_Toc3628)8

[第五节 火灾处理应急预案………………………………………………1](#_Toc26686)79

**[1.0 目的…………………………………………………………………1](#_Toc4820)79**

**2.0 使用范围及类型……………………………………………………179**

**3.0 火警处理流程………………………………………………………179**

**[4.0 火灾处理流程………………………………………………………1](#_Toc23523)79**

**5.0 各组相关负责人及部门职责………………………………………180**

**[6.0 火灾处置应注意问题………………………………………………1](#_Toc31952)81**

**[7.0 相关附件……………………………………………………………1](#_Toc5544)81**

[第六节 消防设施维保合同（要素指引）…………………………………](#_Toc15999)186

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc4776)186**

**[2.0 范围…………………………………………………………………](#_Toc4522)186**

**[3.0 说明…………………………………………………………………](#_Toc30750)186**

**[4.0 要素约定……………………………………………………………](#_Toc22662)186**

1. 住宅物业防汛管理规范………………………………………………187
2. 防汛处置预案及流程……………………………………………187

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc16518)187**

**2.0 预案…………………………………………………………………187**

2.1 应急预案背景………………………………………………187

2.2 组织架构……………………………………………………187

2.3 职责分工………………………………………………………188

[2.4 物资保障………………………………………………………](#_Toc10855)188

[2.5 处置流程](#_Toc7253)……………………………………………………189

**[3.0 防汛总结……………………………………………………………](#_Toc24653)190**

[第二节 防汛管理要点…………………………………………………](#_Toc3534)190

**1.0 防汛管理……………………………………………………………190**

**2.0 巡检点位……………………………………………………………190**

2.1 地下车库出入口、地下室及人防设施………………………190

[2.2 外围排水管线](#_Toc1277)………………………………………………190

[2.3 排水设施](#_Toc7308)……………………………………………………190

[2.4 屋面雨水排放](#_Toc10746)………………………………………………190

[2.5 道路、散水、围墙、人造景观](#_Toc25356)………………………………191

[2.6 避雷设施](#_Toc15024)……………………………………………………191

**[3.0 相关附件……………………………………………………………](#_Toc30315)191**

第九章 住宅物业共用设施设备维修养护服务规范…………………………194

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc13932)194**

**[2.0 适用范围……………………………………………………………](#_Toc23758)194**

**[3.0 服务内容……………………………………………………………](#_Toc25161)194**

[3.1 共用设施设备维护管理](#_Toc27301)……………………………………194

**4.0 操作规程……………………………………………………………195**

4.1 断送电操作规程………………………………………………195

[4.2 发电机操作规程](#_Toc101)……………………………………………197

[4.3 二次供水操作规程](#_Toc26163)…………………………………………198

**[5.0 档案管理……………………………………………………………](#_Toc23590)200**

**6.0 相关附件……………………………………………………………200**

第十章 住宅物业公共秩序维护服务规范……………………………………210

**[1.0 目的…………………………………………………………………](#_Toc12181)210**

**[2.0 适用范围……………………………………………………………](#_Toc21984)210**

**[3.0 服务内容……………………………………………………………](#_Toc13050)210**

[3.1 安全防范管理](#_Toc18473)………………………………………………210

**4.0 相关附件……………………………………………………………211**

第十一章 住宅物业服务信息公示规范……………………………………219

**1.0 住宅物业基础信息公示模板………………………………………219**

**2.0 住宅物业收费公示模板……………………………………………219**

**3.0 住宅物业有偿服务收费公示模板…………………………………220**

**4.0 住宅物业公共收益收支情况公示模板（包干制）………………221**

**5.0 住宅物业费用收支公示模板（酬金制）…………………………221**

第一章 新建住宅物业承接查验管理规范

**1.0 目的**

规范新建物业承接查验流程，确保物业共用部位、共用设施设备符合交付标准，交付后正常使用。

**2.0 范围**

适用于新建物业的承接查验。

**3.0 职责**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门** | **职责内容** |
| 建设单位 | 1.达到房屋交付标准、提供相关资料；  2.牵头组组建承接查验并开展承接查验工作；  3.与物业服务人签订承接查验协议。 |
| 物业服务人 | 1.制定承接查验方案；  2.负责核查建设单位提供的物业资料，办理资料移交手续；  3.参与现场承接查验，办理共用部位及共用设施设备交接手续；  4.签订承接查验协议，办理承接查验备案手续；  5.建立承接查验档案并妥善保存；  6.督促建设单位针对承接查验问题限期整改直至合格。 |
| 第三方机构 | 按照承接查验标准，实施现场查验，出具承接查验报告并承担相关责任。 |

**4.0 方法与过程控制**

**4.1 查验原则与标准**

新建物业承接查验前，承接查验小组应依据《新建物业承接查验标准》（详见附件6.1-6.8）结合项目实际情况制定该项目具体的承接查验标准，作为承接查验的依据。

**4.2 查验组织**

4.2.1 物业承接查验前，建设单位应成立承接查验小组，承接查验小组成员由建设单位、物业服务人、社区、街道、业主代表或第三方机构等组成；

4.2.2 承接查验小组应制定承接查验工作计划，明确工作内容、完成时间及责任人等。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **任务内容** | **责任部门/人** | **完成时限** |
| 1 | 成立承接查验小组 | 建设单位 | 根据工作进度合理安排 |
| 2 | 编制承接查验计划 | 承接查验小组 |
| 3 | 核查建设单位移交的物业资料 | 承接查验小组 |
| 4 | 完成现场承接查验，出具承接查验报告 | 承接查验小组 |
| 5 | 督促建设单位整改查验问题 | 物业服务人 |
| 6 | 查验问题无法在交付使用前整改完毕的信息上报 | 物业服务人 |
| 7 | 办理交接手续 | 物业服务人 |
| 8 | 承接查验备案 | 物业服务人 |
| 9 | 承接查验备案情况书面公示 | 物业服务人 |
| 10 | 建立承接查验档案并妥善保管 | 物业服务人 |

**5.0 新建物业承接查验预验收基本条件**

5.1 取得竣工验收备案书；

5.2 接通水、电、气、光纤、电话等；

5.3 电梯、二次供水、供电、消防、安防监控等共用设施设备安装配置合格；

5.4 物业服务用房按相关标准配置，满足基本办公功能。

**6.0 相关附件**

6.1 《主体系统验收标准》

6.2 《给排水系统验收标准》

6.3 《园林系统验收标准》

6.4 《供配电系统验收标准》

6.5 《智能系统验收标准》

6.6 《电梯系统验收标准》

6.7 《消防系统验收标准》

6.8 《物业服务用房（业委会议事活动用房）验收标准》

6.9 《工程接管验收问题整改跟踪记录》

6.10 《接管验收资料移交清单》

6.11 《档案交接表》

6.12 《接管验收邀请函》

6.13 《接管通知》

6.14 《验收通过证明书》

附件6.1

主体系统验收标准

主体工程查验问题应按本下表划分：严重问题项（A），重要问题项 （B），一般问题项 （C）。

| **验收项目** | **正式验收标准** | **是否查验** | **查验问题** | **分项查验结论** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 档案  资料 | **A类问题**  建设单位应在承接查验前向物业服务人提供项目总平面图、竣工图纸等资料。 |  |  |  |
| 顶棚 | **A类问题**  无漏水、无发霉、无脱落。 |  |  |  |
| **B类问题**   1. 无潮湿现象。 2. 电梯机房天花、墙身：刮内墙腻子，刷白色涂料，天花安装能承重3T的挂钩。 3. 电气用房顶板上方楼面做法中需有一道防水层，防水材料以设计图纸为准。 4. 消控中心天花：刮内墙腻子，刷白色涂料，高度超过4m的需吊顶装修。 |  |  |
| **C类问题**  大白无裂纹，无霉点，无污渍。 |  |  |
| 通屋面的上人口，距楼地面2.2m以上的高度需设有安全爬梯，顶棚标高处设有装饰盖并配备锁具。 |  |  |
| 梁、柱、板 | **A类问题：**无 |  |  |  |
| **B类问题**  满足图纸设计要求，无变形、弓凸、剥落、开裂、倾斜、移位和非收缩性裂缝，无筋外露，无湿渍等。 |  |  |
| **C类问题**  地下车库的柱子、栏杆应有防撞措施。 |  |  |
| 墙面 | **A类问题**  无渗漏。 |  |  |  |
| **B类问题**  外墙面：无起砂、无起拱、无脱落、无破损、无空鼓麻面缺陷；  水泵房内墙面贴砖不低于1.2m；  垃圾房内墙面通高贴砖。 |  |  |
| **C类问题**  内墙表面平整光滑，阴阳角方正顺直，无明显抹纹，接槎平整，墙表面细裂缝空鼓处，经修补后应基本保持与原墙面色泽一致，斜板表面平整。 |  |  |
| 楼梯挡水线、挂落线、宽厚度一致，表面平整，颜色一致，阴阳角顺直，楼梯侧面抹灰压光平整，刷防水涂料。 |  |  |
| 块料（如瓷砖）面层：  粘贴牢固，铺贴平整，无缺棱掉角；  面层无裂纹、损伤、色泽一致，拼花图案清晰；  缝砂浆饱满，线条须直。 |  |  |
| 过线盒：楼道内的各种过线盒盖板安装牢固，样式统一美观，目视盖板无损坏。 |  |  |  |
| 消防应急灯及疏散指示灯安装牢固，正常工作。 |  |  |
| 地（楼）面 | **A类问题**  雨水较大地区，外廊地面铺设防滑地砖。 |  |  |  |
| **B类问题**  消控机房地面：安装防静电地板。  高压变电站、配电站的地面：铺设地砖或刷地坪漆，铺贴绝缘垫，如配电房旁是水泵房应砌墙隔离。  消防水泵房地面：铺设防滑地砖，设备基础四周贴黄色警示标识，设置排水沟，且有排水篦子。 |  |  |
| **C类问题**  设备房的地面水泥砂浆面层：抹灰平整，压光均匀，无空鼓，无裂纹、无起砂等缺陷；  块料（如瓷砖）面层：粘贴牢固，无缺棱掉角；面层无裂纹、损伤、色泽一致，对缝线条须对直；对缝砂浆饱满；楼道地砖表面无明显焊渣烫伤痕迹；  强弱电井房、水电表房地面：抹平、压光，不起砂，各水表井内需设置地漏。 |  |  |
| 门窗 | **A类问题**  窗台距成活面高度低于0.9m须设防护栏杆。 |  |  |  |
| **B类问题**  门窗安装牢固，无晃动和裂缝出现，开关灵活，关闭严密、无倒翘；玻璃表面洁净、内层不得有灰尘或水蒸气；门窗滑槽内无垃圾，排水孔通畅，玻璃无划伤、气泡。 |  |  |
| **C类问题**   1. 楼梯间门窗要保证开启自如，门窗目视零配件装配齐全，位置准确，无翘曲变形，门窗无刮痕；门框与墙体间砂浆填嵌饱满均匀； |  |  |
| 1. 电梯前室楼梯防火门、电气井的防火门按类型采用同号防火锁，锁具安装牢固，开启灵活； |  |  |
| 1. 闭门器运行良好，可以自行牵引门体复位，并保证磁力锁可以吸合； 2. 水表井、管道井门使用同类门通锁；电表箱、水表箱、弱电箱使用同类箱式通锁；电梯机房门、重要机房使用单独锁具。 |  |  |
| 楼梯、扶手 | **A类问题**   1. 阳台、露台以及连廊栏杆，设计应防止儿童攀爬，栏杆的垂直杆件间净距不应大于0.11m，自可踏面起高度不低于1.1m。 |  |  |  |
| **B类问题**  砼结构的楼梯：无裂缝，面层无剥落，钢筋无外露。 |  |  |  |
| **C类问题**  钢木结构的楼梯：用力轻摇无晃动，安装牢固；金属栏杆油漆均匀，无锈蚀，无弯曲，构件边角打磨光滑，无毛刺；  木扶手拼接牢固表面无龟裂，油漆无脱落，色泽一致，表面平滑，不扎手。 |  |  |
| 楼道内  设施 | **A类问题**  管井内部无渗漏； |  |  |  |
| **B类问题**  防火门开启不小于90度。 |  |  |
| **C类问题**  安装牢固，配件齐全，表面无损伤及锈蚀现象。 |  |  |
| 信报箱安装位置距地面保证一定的高度，方便开启。 |  |  |
| 管道井：  管井门安装牢固，锁具完好，表面无损伤及锈蚀现象；井内无杂物，管道孔封堵，管道无锈蚀。 |  |  |
| 外立面 | **A类问题**  外墙面存在孔洞未封堵情况。 |  |  |  |
| **B类问题**   1. 外墙面无裂纹、起砂、空鼓、裂缝、麻面、脱皮等缺陷，无渗漏现象。 |  |  |
| 1. 空调冷凝水管无歪斜。 |  |  |
| 1. 空调外机位挡板及百叶： 2. 空调外机位挡板及百叶窗的样式要保证有足够的通风面积； 3. 与墙体或空调板连接可靠； 4. 百叶要有靠近室内窗口的开启扇，便于安装室外机。 |  |  |
| 1. 首层单元入口无障碍坡道宽度、坡度、扶手安装等是否满足要求。 |  |  |
| 1. 外立面空调百叶窗、空调支架、阳台栏杆、玻璃等外挂件安装牢固，连接方式可靠，无松动、变形、连接件断面受损等安全隐患；空调外机的百叶应采用防锈材料并可拆卸。 |  |  |
| 本体  标识 | **A类问题**  有总平图、楼栋（组团）标识、导视标识、设施设备房标识。 |  |  |  |
| **B类问题**  有警示类标识、信息公告栏、文化宣传栏。 |  |  |
| **C类问题**  标识配置（包括但不限于A、B类）齐全、完好、准确。 |  |  |
| 地下室（包含夹层、坡道） | **A类问题**   1. 地下室顶棚无漏水、大白脱落现象； |  |  |  |
| **B类问题**  水暖及消防管线、电气电缆桥架穿墙孔洞需封堵完成（地下室孔洞处需抹灰、刮大白）。 |  |  |
| **C类问题**   1. 地下车库交通导视标识是否安装、能否正常使用。 |  |  |
| 地下车库排水沟及集水坑盖板安装牢固，与地面标高一致；大白工程及地面地坪漆需完工。 |  |  |
| 屋面 | **A类问题**   1. 防水卷材无破损，搭接长度大于0.1m； 2. 屋面女儿墙保温连续，保温压顶无朝天口，无冷桥渗漏风险。 |  |  |  |
| **B类问题：**无 |  |  |
| **C类问题**   1. 保护层及女儿墙无明显裂缝、伸缩缝油膏紧贴。 |  |  |
| 1. 防水层表面无裂缝、翘曲。 |  |  |
| 1. 屋面找坡准确，基层与突出屋面结构（女儿墙、排气管等）的连接处以及基层的转角处（水落口，天沟等）均应做成光滑圆弧形，防水卷材铺贴密实，卷材无孔洞，裂口，裂缝。 |  |  |
| 1. 屋面防水上翻女儿墙0.25m。 |  |  |
| 1. 天沟、落水口畅通无明显积水，管道完好。 |  |  |
| 1. 护栏：无破损、变形，无明显锈蚀。 |  |  |
| 1. 天台栏杆、外檐及其它屋面突出物安装牢固，有避雷防护。 |  |  |
| 1. 散水坡：无下陷、断裂，与墙体分裂；面层平整，无脱层；散水坡度满足需求。 |  |  |
| 设备  用房 | **A类问题：**无 |  |  |  |
| **B类问题**  消防类：消防水泵房及其配电室：地面平整无起砂，墙面、顶棚为防水型涂料。 |  |  |
| 1. 高位水箱间：地面平整无起砂，墙面、顶棚为防水型涂料，0.15m踢脚线。 |  |  |
| 1. 报警阀室：地面平整无起砂，墙面、顶棚为防水型涂料，0.15m踢脚线。 |  |  |
| 1. 送、排风机房：地面平整无起砂，墙面为防水型涂料；设备底座、支架刷防锈漆。 |  |  |
| 1. 监控中心：地面铺设防静电地板，防静电踢脚线，顶棚采用矿棉板吊顶。 |  |  |
| 电气类：柴油发电机房及其储油间：地面平整无起砂，墙面、顶棚为防水型涂料。 |  |  |
| 给排水类：  生活水泵房：地面贴防滑地砖，墙面贴砖不低于1.2m，高出部分墙面、顶棚为防水型涂料。 |  |  |
| 电梯类：  电梯机房：地面平整无起砂，墙面、顶棚为乳胶漆，0.15m高踢脚线；通往机房的通道保持通畅。 |  |  |
| 岗亭：墙面、顶面抹平刷白。 |  |  |
| 卫生  清洁 | **A类问题：**无  **B类问题**  有初开荒、无可视建筑垃圾及杂物。 |  |  |  |
| **C类问题**  有二次开荒，无垃圾、杂物，无明显污渍、积尘。 |  |  |
| **查验人员签字确认： 日期：** | | | | |

附件6.2

给排水系统验收标准

给排水查验问题应按本下表划分：严重问题项（A），重要问题项 （B），一般问题项 （C）。

| **验收项目** | **正式验收标准** | **是否**  **查验** | **查验问题** | **分项查验结论** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 管线 | **A类问题：无**  **B类问题**  管线的埋深、走向、管径、材质以及坡度等符合设计要求，对照竣工图纸，无错误和遗漏。 |  |  |  |
| **C类问题**   1. 检查管道及井、池的名称、地点、连接方式、外观质量、连接处的密封，检查井、池内无污物。 2. 给水管   A.每层管道内应设支架，管卡埋设牢固，管卡与管子接触紧密。  B.各类给水管网应有功能及流向标识，各阀门应有控制范围及状态标识。  C.给水阀门的位置准确，开关严密、灵活。  D.水表安装位置正确、平整，水表进水口中心距地面高度偏差不大于0.02m。  E.变频供水的管理区域，每个单元装设单向阀，防止主户水表反转。  F.每个单元必须安装有单独的总阀，室外供水管网合理设置分区阀门，末端设自动排气阀，低端设排空阀等。   1. 排水管   A.排水管洁具留口位置准确，阳台地漏低于地表面0.50m，地漏的滤网安放稳固。  B.检查口位置正确。  C.所有排水管灌水通球试验，排水通畅。  D.厨房、卫生间的污水和废水分流，雨水单独排放。  E.顶层排水管口安装防护篦子。  F.主排水管线坡度不小于0.5%。   1. 空调冷凝水管   A.底层应装伸缩节。  B.管道支承件的间距应统一，立管φ75以上的支承件间距不大于2m。  C.立管的垂直度无明显偏差。  雨水管  A.底层应装伸缩节。  B.管道支架的间距应统一，立管φ75以上的支架间距不大于2m。  C.立管的垂直度无明显偏差。  D.雨落管口与排水明沟中心、沉水弯中心三点成一线。  E.天台雨水排水口设置有排水篦子及滤网。 |  |  |  |
| 生活给水系统 | **A类问题：无**  **B类问题**  管线布局合理，给水阀门的位置准确，开关灵活、严密，管线无渗漏、变形等情况。 |  |  |  |
| **C类问题**  所有的给水管（含热水管）需经试压且符合规范标准。（以监理和质检部门验收报告为准） |  |  |
| 1. 管道铺设支架或管卡埋设牢固，管卡与管子接触紧密。 |  |  |
| 1. 给水管道明敷设部分，无破损，表面光洁，无污染物。 |  |  |
| 1. 计量水表安装位置正确、平整，并设置在易于查看的位置。 |  |  |
| 1. 水泵房、管道要有明显的水流方向标识。 |  |  |
| 排水系统 | **A类问题：无**  **B类问题**   1. 排水出户管需通球试验，做到排水通畅。（以监理单位验收报告为准） |  |  |  |
| 1. 室外管道及窨井按设计施工，标高及坡度符合设计要求，无倒坡现象。 |  |  |
| 1. 管道系统做闭水试验和冲水试验，系统无外泄，排水通畅。（以监理单位验收报告为准） |  |  |
| 1. 出户管埋深不能低于1.2m。 |  |  |
| 1. 雨水落水管应做通球试验，通球球茎不小于排水管道直径的2/3，通球率必须达到100%。交付前所有给排水管道由监理、建设单位、物业三方完成通球实验。 |  |  |
| 地下车库设置排水沟、积水井，安装排水泵及备用泵。 |  |  |
| **C类问题**   1. 排水管安装完毕后，应将管道井垃圾和管道污物清理干净。 |  |  |
| 1. 窨井布置合理，出水口四周封闭紧密，抹灰符合要求。 |  |  |
| 1. 排水井盖完整无缺，无翘裂、断裂、变形，易于开启，并做好防腐处理。井盖、井圈厚度要一致。 |  |  |
| 1. 地下车库及地下设备用房，设置自动排水系统。 |  |  |
| 1. 保洁、绿化等公共区域用水需要有单独阀门井，单独安装水表。 |  |  |
| 明设沟渠等排水措施，顶盖不应封死。 |  |  |
| 消防系统 | **A类问题：无**  **B类问题：无**  **C类问题**  管线布局合理，清晰标识管网功能、流向，阀门及消火栓接口的位置，开关严密、灵活，管线无渗漏、无变形。 |  |  |  |
| 1. 防排烟送风阀旋转灵活，开关自如，风机运行无异常声音；防火卷帘门升降自如，电机运行无异常声音。 |  |  |
| 消防、喷淋管网做保压测试。测试值满足设计规范要求。 |  |  |
| 消火栓门打开便捷，消火栓箱内水带、水枪配置到位。 |  |  |
| **查验人员签字确认： 日期：** | | | | |

附件6.3

园林系统验收标准

园林系统查验问题应按本下表划分：严重问题项（A），重要问题项 （B），一般问题项 （C）。

| **验收项目** | **正式验收标准** | **是否**  **查验** | **查验问题** | **分项查验结论** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 档案资料 | **A类问题**  建设单位应在承接查验前向物业服务人提供竣工图纸、苗木清单、设施清单等资料，要求资料与现场相符，如有变更，须在移交资料中附变更单。 |  |  |  |
| **C类问题**  《绿化工程合同》电子版（关于维保约定部分）。 |  |  |
| 土壤 | **C类问题**  适宜于园林植物生长的种植土。 |  |  |  |
| 土地平整、排水坡恰当，无积水。 |  |  |
| 土壤无建筑垃圾回填、无瓦砾、杂草等杂物。 |  |  |
| 种植土厚度：大、中乔木≥1.5m；小乔木和大、中灌木≥0.6m；小灌木、宿根花卉≥0.45m；草本地被、草坪、一、二年生草花为≥0.3m。 |  |  |
| 绿化质量标准 | **A类问题**  冬季无法对树木是否成活进行查验，如遇冬季（11月1日至次年4月30日）将顺延至第二年春季方可验收。 |  |  |  |
| **B类问题**  花苗、草坪等生长茁壮、发育均匀整齐、根系发达、无损伤和病虫害。 |  |  |
| 乔木枯死率不高于10%（含10%），不应有明显严重的病虫害发生。 |  |  |
| 灌木枯死率不高于5%（含5%），不应有明显严重的病虫害发生。 |  |  |
| 草坪普遍不应存在杂草，枯死现象，草坪斑秃等现象。 |  |  |
| 地下车库上方栽植的大型乔木（胸径≥ 15cm），应设置滤水层或滤水井，使得排水通畅，无积水。 |  |  |
| **C类问题**  花坛、草木地被的高矮、密度符合设计要求，株行距均匀，种植深度恰当，根部压实，植株无倒伏。（花坛种植的一、二年生花卉及观叶植物在种植15天后进行验收） |  |  |
| 地被植物在当年成活后，栽植密度符合设计要求，不存在苗木稀疏、露土。 |  |  |
| 绿地内无明显垃圾、杂物。 |  |  |
| 树穴不整洁。 |  |  |
| 规则式种植应保持对称平衡，行道树或行列栽植树木应顺直，树木主干应保持直立，不得倾斜。 |  |  |
| 个别树木长势：树冠不完整、生长弱。 |  |  |
| 种植树木无倾斜。 |  |  |
| 种植带土球树木时，不易腐烂的包装物未拆除。 |  |  |
| 树木栽植围护的支撑材料、高度、方向及位置不整齐。 |  |  |
| 未修除损伤、枯烂、严重病虫害的枝条，切口劈裂，修剪直径2cm以上大枝及粗根时，截口未削平并未做涂白、涂漆等保护剂处理。 |  |  |
| 绿篱、球类等线条杂乱、萎蔫。 |  |  |
| 草坪修剪高度超过10cm，切边不整齐。 |  |  |
| 草面或基面普遍存在不平整。 |  |  |
| 草坪满铺，草块与土壤密结、平整，不得漏铺、叠铺。 |  |  |
| 支撑支架设施：配置支撑支架（井字架或侧立式支架），树木绑扎处应夹衬软垫，不伤树木，稳定牢固，支架要牢固，绑扎后树干必须保持正直、无倾斜。 |  |  |
| 道路 | **A类问题**  室外道路、硬景在交付前未施工完成。 |  |  |  |
| 道路平整，路面铺装顺直整齐，无松翘，分界处层次清晰，排水井分布合理，无积水现象，与绿地连接的转弯处转角需硬化。 |  |  |
| 车行道路沥青铺装，若出于景观效果需行车道必须采用石材铺装时，铺装材料厚度不小于4.5cm。 |  |  |
| **C类问题**  路牌标志清楚。 |  |  |
| 沥青路面：  道路铺设符合设计及规范要求。  表面无裂缝及明显连接痕迹，铺设顺直，泄水畅通，无积水现象。  各类井盖等高出路面部分，不应大于5mm，水箅子及井盖满足承重车辆通行要求，周边无明显塌陷。 |  |  |
| 混凝土路：  绿地与硬质道路的夹角处用同一材质三角硬化。  混凝面应无裂纹、脱皮、麻面和起砂等缺陷，接缝无明显高差。  混凝土路面的纵缝、横缝必须沿全长作通，纵缝和横缝必须贯通；路面的平整度符合设计要求，无积水现象。  路面坡度符合设计要求，无积水现象。 |  |  |
| 广场砖路：  路面的施工符合设计要求。  路面上的各种井盖满足承重要求，井盖周边细部处理美观实用。  组团内道路平整，广场砖铺设整齐，无松翘，分界处层次清晰，集水井分布合理，找坡合理，无积水现象。  甬路设计宽度合理，交汇处路面要适当加宽。  路面强度需满足搬家车辆通行的要求。  道路边石安装牢固整齐，表面平整无污染，接缝砂浆饱满，处理美观。 |  |  |
| 在草坪内的游乐设施周边需有铺装路面或石板踏板，避免破坏绿化。 |  |  |
| 需通过绿化地进入的设备间要有石材踏板。 |  |  |
| 给排水系统 | **A类问题**  绿化给水系统无损坏，水压达到设计标准0.2Mpa，无漏点、跑冒现象，保证正常浇灌需要。 |  |  |  |
| 绿化用水应独立供水，独立计量。 |  |  |
| 绿化用水取水点供应半径应不超过30m，需要设置排水措施。 |  |  |
| 绿化取水井周边应有硬化的操作区域，如铺装踏步石。 |  |  |
| 花槽、花坛应有排水装置，有防堵措施。 |  |  |
| 绿地与路面交接处需考虑在低洼处设置排水槽、沟等设施。 |  |  |
| 每不大于50m半径范围内，设置保洁取水，保洁取水池应做硬化，并设置排水。 |  |  |
| **B类问题**  篦子、井盖等无破损。 |  |  |
| 绿化取水点阀门开关灵活，无损坏。 |  |  |
| **C类问题**  草坪面积在150㎡以上需设置自动喷灌系统。 |  |  |
| 楼体外侧雨水管下方设置雨水井篦或铺装石材板、鹅卵石等处理。 |  |  |
| 小区照明系统 | **A类问题**  所有接线做防水工艺处理、控制箱内做漏保、时控。 |  |  |  |
| 道路最低照度达到安全照明标准。 |  |  |
| 园林绿化、草坪灯不应陷入灌木丛中，灯具距离路边尺寸应统一（应不小于0.5m）。 |  |  |
| 小区灯具应根据不同灯具情况设置对应的混凝土基座，灯具固定螺栓预埋，基座面高出土壤2-5cm。 |  |  |
| 装饰性灯具  照明灯具使用安全电压，泛光照明不影响住户，不造成光污染。 |  |  |
| **B类问题**  灯杆和灯具安装牢固，防止掉落风险。 |  |  |
| **C类问题**  箱体内张贴控制回路的系统图纸，且具备防水防潮性能。 |  |  |
| 照明系统线路设置穿线管。 |  |  |
| 灯具安装牢固，配件齐全，灯罩无损伤，灯泡照明正常。 |  |  |
| 灯柱安装牢固，柱面油漆均匀，无损伤和刮花。 |  |  |
| 高灯、草坪灯各自有单独的控制回路，公共区域安装有单独的计量电表。 |  |  |
| 水景 | **A类问题**  临靠水系的通道必须有防止跌落的措施（水系深度超过300mm需做防护，水系深度低于300mm做警示标识） |  |  |  |
| 水景岸边不应有陡坡，不应有果树；观景平台及有跌落可能的位置必须有护栏。 |  |  |
| 地库高、低压配电房、网络机房、监控室顶板上方禁止设置水系。 |  |  |
| **B类问题**  管线安装牢固无晃动，管道、接头完好无损，无渗漏，无锈迹。 |  |  |
| 水景底部防水处理满足设计要求，无渗漏。 |  |  |
| **C类问题**  控制阀门能准确地控制，保证水流形状的变化与电控开启程度同步。 |  |  |
| 控制箱启动水景泵时，水泵运行平稳无噪音，控制箱内接触器无异常声音、线路无焦糊味、指示灯指示正常；水泵安装位置要方便维修保养。 |  |  |
| 水景灯安装稳定、能正常开启，线路为防水电缆穿线管安装。 |  |  |
| 管道接头无渗水。 |  |  |
| 喷头（花洒）噪音小、外形美，无锈蚀、无变形。 |  |  |
| 设施 | **A类问题**  园建正式围合未完成，管井盖未施工完毕。 |  |  |  |
| 道路周边及花园内适当位置配置垃圾桶，数量、大小、位置与物业确认。 |  |  |
| 垃圾桶底座需进行硬化。 |  |  |
| 健身、儿童设施安装平稳牢固，符合安全设计规范，有安全防护措施、使用说明与注意事项；人身体接触面无突起，无锐角；能转动摆动部件无噪音。 |  |  |
| 木制儿童娱乐设施与地面接触的木柱做防腐处理。 |  |  |
| 健身、儿童设施安装场地需排水通畅，不积水，有照明设施。 |  |  |
| 公园椅安装牢固，无脱漆、无锈蚀、无破损、无污迹，颜色均匀一致。 |  |  |
| **C类问题**  座椅、垃圾桶等部品无掉漆、变形、缺螺丝等问题。 |  |  |
| 排水沟盖板，无破损，安装牢固、材质选择不锈钢等材质，需满足安全要求。 |  |  |
| 落水管下方放置水簸箕。 |  |  |
| 造园边石无破损，造园边石安装牢固。 |  |  |
| 建筑小品 | **A类问题**  观赏性小品在低于1.8m的部位无计尖、刺、利刃形状，且安装牢固。 |  |  |  |
| **C类问题**  金属制品防腐处理到位，表面无锈迹。 |  |  |
| 木制品螺丝连接牢固，表面打磨平整，无毛刺，非防腐木油漆涂刷到位。 |  |  |
| 自行车棚 | **B类问题**  设置合理照明，保证照度要求。 |  |  |  |
| 预留电动车充电电源点位。 |  |  |
| **C类问题**  焊接牢固平直，油漆面均匀，无锈迹；顶棚牢固无渗漏。 |  |  |
| 垃圾房 | **C类问题**  垃圾房的位置应设在地面较隐蔽位置或地下停车库靠近出入口、货梯厅及卸货区的附近，地库垃圾房与车库出入口之间通道的净高应满足当地垃圾清运车的高度；垃圾房的建造标准：墙面、地面铺瓷砖，墙面到顶、地面包括排污沟满铺；配置上下水、排风、照明、灭蝇灯等设施；其中餐饮垃圾房应设置独立空调设备。 |  |  |  |
| 内部标准：高度不低于2m。 |  |  |
| 设置比较隐蔽，朝小区内、市政路均有门，便于清运。 |  |  |
| 垃圾房有给排水设施、供电设施、排气设施。 |  |  |
| 通风窗安装防护栏。 |  |  |
| 用地周围应设置不小于2m宽的分隔、遮护绿带，避免与居住和主要活动空间发生矛盾。 |  |  |
| **查验人员签字确认： 日期：** | | | | |

附件6.4

供配电系统验收标准

供配电系统质量缺陷应按本下表划分：严重问题项（A），重要问题项 （B），一般问题项 （C）。

| **验收项目** | **正式验收标准** | **是否**  **查验** | **查验问题** | **分项查验结论** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 基础资料、竣工图纸和设计文件 | **A类问题**  提供与电业局签订的《供配电产权维护协议》等相关证明文件。 |  |  |  |
| 验收时应提交下列资料和技术文件： 设计资料图纸、竣工图。 制造厂提供的产品说明书、试验记录、合格证件、安装图纸等技术文件。 电气试验清单。 |  |  |
| **C类问题**  供电主管部门验收报告。 |  |  |
| 消防、质监备案齐全，应有监理单位。 |  |  |
| 电器设备说明书、配电系统图、原理图等资料齐全。 |  |  |
| 应有设计质量认定书。 |  |  |
| 变配电设备明细表、产品合格证及使用维护说明书。 |  |  |
| 土建部分 | **C类问题**  配电柜距后墙不小于0.8m。 |  |  |  |
| 配电柜左右距墙不小于1.2m。 |  |  |
| 正面距离不小于1.5m。 |  |  |
| 底部距离不小于0.2m。 |  |  |
| 配电室 | **A类问题**  有自动通风系统，干式变压器有超温报警器、风机散热装置。 |  |  |  |
| 高低压配电室、变压器房、发电机房地坪应高于周边排水位，正上方及周围没有浸水、渗水、滴漏可能，无给排水管道穿行，配电室内商业用电与居民用照明电分路控制。 |  |  |
| 地下配电室内需设置积水坑及强排措施。 |  |  |
| 通讯设备、电缆进线口封堵严密。 |  |  |
| 电表安装符合设计及国家规范要求。 |  |  |
| **B类问题**  地面做排水沟通往机房外，机房外设置排水坑。 |  |  |
| **C类问题**  配电室内照明正常，排送风良好，应符合防火及除湿要求，设备房标识明显。 |  |  |
| 配电室卫生环境良好，无杂物，电缆进出线孔洞应封堵完好。 |  |  |
| 电气一、二次系统接线图正确。 |  |  |
| 配电室应悬挂准确、完好的配电系统模拟图。 |  |  |
| 变压器顶端配置照明灯具。 |  |  |
| 干式变压器有超温报警器报警信号。 |  |  |
| 变压器出线端电压在380V±5%范围内；变压器有单独的隔离网并上锁变压器上端无照明等悬挂物。 |  |  |
| 接地引下线及接地网的连接应满足设计要求，接地应可靠。 |  |  |
| 变压器铭牌数据应符合设计要求。 |  |  |
| 变压器音响正常、无杂音、放电现象。 |  |  |
| 变压器温升在标准范围内，三相温升差值在正常范围内。 |  |  |
| 接地装置引出的接地干线应与变压器中性点直接连接，干式变压器的支架或外壳应接地完好。 |  |  |
| 干式变压器散热风扇完整，超温自动启动。 |  |  |
| 油浸式变压器温度：105度继电保护延时跳闸；90度继电保护报警。 |  |  |
| 户内电气设备 | **A类问题**  小区电梯、消防用电应采用双回路供电或双电源供电，双电源转换开关应设定为自动转换状态，电源标识齐全、准确。 |  |  |  |
| 配电室内无水专业管线穿过。 |  |  |
| **C类问题**  高压柜、低压柜、配电箱、母线安装端正，牢固，柜门及隔板封闭良好、进出线护口齐全。 |  |  |
| 配电负荷接线正确，局、自维无混接现象，无私自增容和转供电现象。 |  |  |
| 配电设备接地电阻值小于4Ω。 |  |  |
| 电器设备外观检查完好，绝缘器件无裂纹，电器连接线排列整齐、美观。 |  |  |
| 配电柜整洁完整、名称、编号齐全、线路用途正确、字体正规醒目。配电箱、柜门内侧张贴过胶后的电器原理图。  配电柜内二次回路接线应准确、连接可靠，标识齐全清晰。 |  |  |
| 功率补偿控制手、自动切换有效，相间对地电阻不小于0.5MΩ，功率因数不小于0.9。 |  |  |
| 高压柜充油电气设备无渗油、缺油现象。 |  |  |
| 10KW备用电源应安装合格的双投装置。 |  |  |
| 高、低压柜前配备宽度不小于6m绝缘胶垫。 |  |  |
| 电缆、保护器具、变压器电气设备的定期试验报告齐全。 |  |  |
| 低压电气线路应平整、牢固、顺直，过墙应有导管。 |  |  |
| 配电系统应考虑回路增容的可能性，预留部分容量。  电气控制柜内的开关和电缆线经应匹配，并且线路电流应留有余量。 |  |  |
| 各种仪表、指示灯、指示正确，电器型号、规格负荷满足设计要求。 |  |  |
| 操动机构 | **B类问题**  总负荷开关相间绝缘到位，避免开关拉弧引起用电事故。 |  |  |  |
| **C类问题**  断路器与其操动机构的联动应正常、无卡阻，分、合闸指示正确。 |  |  |
| 动力配电柜互投装置手动、自动转换灵敏，功能完好，指示正常。 |  |  |
| 断路器安装应牢固可靠、电气连接应接触良好。 |  |  |
| 电器连锁传动装置动作正确，通电后操作时动作应灵活、可靠，电磁器件应无异常声响。 |  |  |
| 手车或抽屉式开关在推入或拉出时应灵活，机械闭锁可靠，照明装置齐全。 |  |  |
| 电线电缆 | **A类问题**  电缆规格应符合规定，排列整齐，相色应正确，无机械损坏。 |  |  |  |
| 直埋电缆路径标志应与实际路径标志相符。 |  |  |
| 局、自维桥架不得共用。 |  |  |
| 电缆的固定、弯曲半径、有关距离和单芯电力电缆的金属护层的接线、相序排列等应符合要求。 电缆终端、电缆接头应按牢固，接地良好；电缆支架等的金属部件防腐层应完好。 |  |  |
| **B类问题**  超过三根电源线及10平方导线接入开关并线，必须使用接线端子接入。 |  |  |
| 线材色标合理，接线正确，左零右相，线径符合设计要求。 |  |  |
| 强电井内电缆、桥架过楼板防火封堵完好。 |  |  |
| 电缆支架等金属部件防腐层应完好，电缆桥架、盖板完整规格配套，且过墙、板处防火封堵完好，电缆沟内应无杂物、无渗水、电缆分层上架。 |  |  |
| 标识牌应装设齐全、正确、清晰。 |  |  |
| **C类问题**  设备母排接线端子应紧固、无锈蚀。 |  |  |
| 安全工具 | **C类问题：**  应急灯、消防器材合格。 |  |  |  |
| 有专用工具柜定点存放绝缘工器具。 |  |  |
| 绝缘手套、绝缘靴、高压验电笔、临时接地线齐全合格。 |  |  |
| 开关操作摇把、配电柜钥匙齐全，资料齐全。 |  |  |
| 各种标识牌合格。 |  |  |
| 其他 | **A类问题**  配电箱、柜内的设备、元件齐全，接地正确，线材色标正确，排列清楚，各开关有标示，接触严密，进出线使用永久标识张贴。 |  |  |  |
| 发电机机油箱房间应设置防爆灯，发电机应配备两套蓄电池（一用一备），如果发电机没有配备充电器模块，需另配备浮充充电器，发电机的自动转换柜应有自动及手动转换功能。 |  |  |
| 机组安装基础做减振措施，在发电机房安装高效吸音板降低机房传出的噪音。 |  |  |
| 室外照明、车库照明、景观照明、阳台灯具安装应按设计要求施工、所有照明应安装完成且无损坏（室外照明\泳池照明必须配置漏电保护装置）。 |  |  |
| EPS应急电源市、备电切换正常，且电池容量满足设计要求。 |  |  |
| 需在配电箱、柜门内侧张贴过胶后的电器原理图（塑封）。 |  |  |
| **B类问题**  维修专用工具配置齐全，配置配电系统模拟盘，配置一箱两具二氧化碳灭火器和应急灯。 |  |  |
| 室外配电箱接地良好，照明、插座须设置漏电保护措施。 |  |  |
| 配电箱柜进线处必须有保护措施。 |  |  |
| 大容量空气开关必须配置齐全灭弧罩、灭弧挡板。 |  |  |
| 空气开关、接线柱上用于固定导线的螺栓需配置弹簧垫圈。 |  |  |
| 地库动力配电柜、消防泵房电源柜、控制柜基座应设置30CM高基座，柜体上方禁止敷设水管。 |  |  |
| 公共区域、设备间照明不得有设备及其他专业管线进行遮挡。 |  |  |
| 控制柜应设置市电断电测试按钮，送排风系统应设置断电延时装置。发电机房位置设置在地下车库，油箱的进油口设置在方便车辆进出并可装卸位置，方便加油，设置油位管、油箱设置液位管，各进出油口安装球阀。 |  |  |
| 发电机排烟管道做保温处理，发电机组要有工作接地，油箱和共有管道要有防静电接地措施。 |  |  |
| 室外公共照明采用分区间隔、定时开关控制，楼梯间照明应采用声光控红外感应开关控制。 |  |  |
| 发电机组要有工作接地，油箱和共有管道要有防静电接地措施。 |  |  |
| **C类问题**  变电所，配电室入口安装防鼠板。 |  |  |
| 配电箱、管道井内无积尘、杂物、接线桩头松动。 |  |  |
| 配电箱盘面垂直，无晃动，固定牢固可靠。 |  |  |
| 灯柱、灯具安装牢固，配件齐全，灯罩无损伤，灯泡照明正常。 |  |  |
| 沟渠井配置有防震功能的活动井盖。 |  |  |
| **查验人员签字确认： 日期：** | | | | |

附件6.5

智能系统验收标准

智能系统工程质量缺陷应按本下表划分：严重问题项（A），重要问题项 （B），一般问题项 （C）。

| **验收项目** | **正式验收标准** | **是否**  **查验** | **查验问题** | **分项查验结论** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 验收资料 | **A类问题**  正式设计方案与竣工图纸齐全（包括系统原理框图，平面布防图及器材配置表，线槽管道布线图，系统中心控制室布置图，器材设备清单等）【并保证图纸与现场施工实际情况相符】。 |  |  |  |
| 施工期间现场变更单。 |  |  |
| 系统设备资料[检验报告、产品合格证、硬件及软件使用说明书（说明书可同时提供电子档备份）]。 |  |  |
| 试运行报告：建设单位依据试运行记录，提供系统试运行报告。内容包括： a）系统运行起止日期，试运行是否正常； b）故障（包括误报警，漏报警）产生的次数，原因和排除故障的日期； c）系统功能是否符合设计要求以及综合评述。 |  |  |
| 系统竣工报告。 |  |  |
| 智能化各子系统软件备份。 |  |  |
| **C类问题**  对物业服务中心相关人员技术培训记录。 |  |  |
| 周界系统 | **A类问题**  周界系统的配置必须满足功能要求，安装可靠牢固，周界系统触发后，监控中心能收到报警，并能判断触发点位置，可与电视监控系统联动。  有联动要求时，灯光、摄像机、录像机等联动功能正常。 |  |  |  |
| 围墙电子围栏或拉力刮刀最下部合金线距离围墙顶间空隙不大于0.2m。 |  |  |
| **B类问题**  红外报警设施设置合理，固定牢固，外周界报警探测装置形成的警戒范围无盲区，线路隐蔽或穿钢管敷设，具备防剪功能。 |  |  |
| 周界设备箱内线路需做好永久标识、室外设备做好防雷接地。 |  |  |
| **C类问题**  周界红外报警在柱头部位不留死角。 |  |  |
| 报警主机具备防区显示功能，报警时能够显示准确的报警区号。 |  |  |
| 报警主机具备声光提示功能，警情发生时，便于监控人员第一时间做出反应。 |  |  |
| 报警主机防区容量符合实际设置需求，并具备合理的可扩展性。 |  |  |
| 报警主机布防、撤防操作正常。 |  |  |
| 报警主机具备断线报警功能。 |  |  |
| 报警主机配备电子地图或软件地图显示的系统，在报警时，应在地图上显示正确的报警区域，且报警信息有明显提示；无电子地图的报警系统需配备布防平面图及防区对照表。 |  |  |
| 前端报警探头验收采用抽验方式，抽验数量为现场防区数量的30%，且不得少于3对。 |  |  |
| 报警探头设置以40m一段为佳，最大距离不应超过60m。 |  |  |
| 报警探头安装牢靠，位置合理，境界区域无盲区死角。 |  |  |
| 在做翻越实验时，在任何位置均可触发探头报警。 |  |  |
| 报警探头具备防拆功能，当线路中断时，可触发报警。 |  |  |
| 如因地理位置限制，确实技防手段无法满足情况时，应有相应物防手段进行弥补。 |  |  |
| **A类问题**  出入口栅栏式道闸应在封闭区域管理使用。 |  |  |
| 车牌自动识别功能自动抓取车牌并能形成数据，设备型号应为蓝卡车牌、新能源车绿牌抓拍，图像保存服务器中。 |  |  |
| **B类问题**  车场收费应按照项目服务合同要求的收费标准设置，测试收费数据准确。 |  |  |
| 具备红外防砸功能。 |  |  |
| 具备有车抓拍识别功能和地感落车、防砸功能。 |  |  |
| 直接对外地库道闸应设置全高栅栏杆闸杆，所有道闸出入口需配置监控摄像机，可对进出车辆冲闸等事件进行追溯。 |  |  |
| 道闸设备需安装牢固、落杆后闸杆需在水平位。 |  |  |
| **C类问题**  车场采用安全岛方式安装。 |  |  |
| 安全岛需贴石材或刷漆美化，不得直接暴露水泥面。 |  |  |
| 出入口应至少有一根车道满足4m道宽，满足消防要求。 |  |  |
| 门禁系统 | **A类问题**  要求数字式网络门禁，可实时在线管理门禁系统。 |  |  |  |
| 公共区域的出入口门禁、组团入口、单元门入口设置门禁控制器和读卡器需满足硬件配置要求及数字网络门禁功能。 |  |  |
| 门禁管理人事资料录入、备份，卡的发行、挂失使用正常，实现报表、人员进出资料查询。 |  |  |
| 通讯线路通讯信息能与电脑之间相互传输。 |  |  |
| 有电梯进入地下车库的需在电梯前室通道防火疏散门内外设置单向门禁刷卡系统。 |  |  |
| 所有门禁点位所在区域消防联动时，应100%进行断点。 |  |  |
| **B类问题**  监控中心电脑能够开启各联网门禁。 |  |  |
| 从外部进入时，无法接触门禁内侧的开启按钮。 |  |  |
| 门禁电磁锁安装位置应位于门的顶部或侧面中部，单元门密码锁应安装静音锁或电磁锁、防止噪音扰民。 |  |  |
| 单元联网线缆做好永久标识。 |  |  |
| 门口机设置时考虑避雨水及成品保护。 |  |  |
| **C类问题**  中控系统软件具备实时查询功能，当次刷卡记录可直接在软件上予以体现。 |  |  |
| 中控系统软件具备历史查询功能，历史往来刷卡记录应存储1年以上。 |  |  |
| 门禁系统控制软件具备数据备份功能，可将数据库内数据直接导出。 |  |  |
| 门禁控制器运行正常；固定稳定，线路连接清晰。 |  |  |
| 门禁控制器可灵活对读卡器给予回应，例如刷卡时，门禁控制器可在3-5秒内输出开锁信号。 |  |  |
| 门禁控制器安装尽量远离电源设备，避免相互干扰。 |  |  |
| 读卡器应具备防水性。 |  |  |
| 门锁吸合应具备延时功能，具体延时可依据现场实际需求进行调节，延时不应超过10秒。 |  |  |
| 监控系统 | **A类问题**  系统可与周界防越报警系统联动进行视频录像。 |  |  |  |
| 摄像机安装牢固，设备能满足白天图像清晰无干扰，夜间可以正常使用，具备红外或环境补光，保证看清人体轮廓特征，录像保存时间不少于30天。 |  |  |
| 电梯轿厢内摄像头能监视电梯轿厢的全景，轿厢人员数量，并可以看到楼层位置显示。 |  |  |
| 监控中心机房设备需要安装防雷接地系统，并牢固可靠。 |  |  |
| **B类问题**  室外监控镜头有红外灯光补偿功能。 |  |  |
| 各监控点设置布局合理，和环境协调。 |  |  |
| 监控系统所有管线平整、牢固、顺直，线路的标识与实际相符。 |  |  |
| 监控探头处线路套管，不得露出明线、室外设备做好防雷接地。 |  |  |
| 出入口要有高清摄像，所有室外摄像机都要补光照明。 |  |  |
| 所有室外弱电配电箱箱门开启位置应设置检修位置。 |  |  |
| 小区监控立杆，应根据不同立杆高度情况设置对应的混凝土基座，立杆固定螺栓预埋，基座面高出草坪2cm至5cm。 |  |  |
| **C类问题**  云台可正常控制使用。 |  |  |
| 全部监控点位安装完毕，各设备工作正常。 |  |  |
| 硬盘录像机回放画面清晰，可明显观察出图像内容，并具备时间查询功能。 |  |  |
| 视频分配应使用视频分配器或具有视频分配功能的硬盘录像机，视频采用TCP/IP网络架构进行组网，交换机交换量需满足视频码流，视频无明显卡顿。 |  |  |
| 视频接头焊接紧密，与各设备连接紧密。 |  |  |
| 线路走向清晰，有明显标识，便于维护。 |  |  |
| 夜视效果基本清晰，主要出入门及主要干道、围墙处图像可观测。 |  |  |
| 电视墙距后端墙体0.5m，操作台与电视墙间隔距离不少于1.2m。 |  |  |
| 电视墙与操作台散热良好。 |  |  |
| 应有后备电源供应系统；UPS电源需保证2小时以上供电需求。 |  |  |
| 定点位置安装合理，主要可视距离满足实际观测需求。 |  |  |
| 夜晚灯光不足处，需有辅助照明设施，主要出入门及主要干道、围墙处图像需增加红外补光装置，摄像机须具备彩色转黑白功能。 |  |  |
| 可视对讲系统 | **A类问题**  单元门口机、管理中心机、室内机使用正常，三方可正常呼叫、通话、开锁。 |  |  |  |
| **B类问题**  单元门口机安装设置在便于使用位置，室内机安装牢固，通话质量优良，可视屏图像清晰，电控锁开启灵活，可视摄像头必须满足白天、夜间图像的清晰。 |  |  |
| **C类问题**  中心管理机测试通话功能，抽检单元门口机总数的10%（最少3台），要求通话畅通，语音清晰，无明显杂音干扰；可打开单元门锁。 |  |  |
| 中心管理机呼叫任一住户室内分机，语音清晰，通话畅通，无明显杂音。 |  |  |
| 呼叫时，中心管理机上可以显示被呼叫方的地址号码。 |  |  |
| 中心管理机接收单元主机及住户分机呼叫时候，正确显示呼叫地点的楼号，单元号，房间号。 |  |  |
| 可视对讲前端设备验收采用抽验方式，抽验数量为现场设备总数量的10%，且不得少于3部。 |  |  |
| 检查可视对讲单元门口机的图像的监控部位是否合理，且图像清晰能够辨别来访者。 |  |  |
| 设备箱内设备安装布局合理，设备安装不应有重叠设置。 |  |  |
| 箱内布线整齐捆扎，无线缆脱落现象，每组线缆需有明显标识标注。 |  |  |
| 自动开门机 | **A类问题**  自动开启、关闭时，受到阻碍，可自动回位，不强行关闭或开启。 |  |  |  |
| **B类问题：**  断电时，手动操作开启、关闭时顺畅、无噪音、卡阻现象。 |  |  |
| 自动开启、关闭顺畅、无噪音、卡阻现象。 |  |  |
| 监控中心 | **A类问题**  监控中心内有设备接线图，线路布置规范并设置标识。 |  |  |  |
| 地面以静电地板敷设，地板下支撑柱有保护地线，地板下不应有积水，保持绝对干燥。 |  |  |
| **B类问题**  控制中心门应向疏散方向开启，且入口处应设置明显的标志。 |  |  |
| 监控中心设备、机柜需做好防雷接地。 |  |  |
| 所有网线光纤配线架、电源适配器等应设置在网络柜中，同时进行固定，杜绝设备设置在静电地板下。 |  |  |
| **C类问题**  各不同系统使用不同操作空间，中控室内布置清晰，无系统上的使用空间交叉。 |  |  |
| 地板下设置金属桥架或者电线槽道；消防及智能化系统使用不同走线通道，电源线独立使用通道。 |  |  |
| 线路走向清晰，各系统之间连线保持条理清楚。 |  |  |
| 中控室内可以配置的不同系统之间，保持一定距离，距离应超过1.5m。 |  |  |
| 各系统均以机柜组合的方式构建，可以使用标准机柜或者自制机柜，机柜应与中控室地线系统连接。 |  |  |
| 所有设备不允许叠加摆放，设备与设备之间要保证有散热空间，保持整体良好的散热。 |  |  |
| 消防控制系统摆放位置明显，应摆放于直观可观察到的地点。 |  |  |
| 监控中心相关设备在交付前应进行吸尘处理，设备相关散热进出风口应无严重灰尘封堵迹象。 |  |  |
| UPS主机应设置离地面30cm高度机架，避免拖地板时受潮，同时减少灰尘，UPS主机接线需独立设置配电柜，同时做好标识，敷设线缆采用桥架。 |  |  |
| 布线及设备安装工艺 | **A类问题**  布线线缆接头位置不允许设在穿线管内，管井内的接头必须做防水处理，室内外接线需进行焊接或使用接线端子。 |  |  |  |
| **B类问题**  监控中心集中供电并测试双电源切换是否正常，进行断电实验。 |  |  |
| 抽查20%接线盒，检查接线是否满足工作要求，特别是地下管网及管井布线须无接头。 |  |  |
| **C类问题**  设备外观检查：  设备外观完好，无明显破坏痕迹；  安装工艺合理，安装牢固，无松动现象；  有焊接部位，焊接情况良好，无脱焊、锈蚀等现象；  设备外壳安装标准件无缺失现象；  金属外壳设备须检查外壳边角，保证无锋利边缘，排除风险隐患；  室外及潮湿区域安装设备，须检查防水防雨性能。 |  |  |
| 设备及设备箱内接线检查：  线路整齐、标识清晰；  设备接线应有线号表且与线标对应；  线缆外护套剥离处不能有造成导线外露的情况。 |  |  |
| 布线工艺：  线路走向明晰，所使用线材具有国家相关部门出具的合格证；  视频线尽量减少接头，超过300m距离的线路应使用光纤传输；  与电源线严格分开，平行时相距离0.5m以上，禁止长距离的并行，大面积的交叉附设；  信号线接点需要焊接处理。 |  |  |
| 广播系统 | **C类问题**  紧急广播应由监控中心统一管理，广播建议与消防系统做强切联动处理，并结合小区景观。 |  |  |  |
| 扬声器的音质失真度不大于10%，功放功率与扬声器总功率匹配，中心设备能够正常使用。 |  |  |
| **查验人员签字确认： 日期：** | | | | |

附件6.6

电梯系统验收标准

电梯工程质量缺陷应按本下表划分：严重问题项（A），重要问题项 （B），一般问题项 （C）。

| **验收项目** | **正式验收标准** | **是否**  **查验** | **查验问题** | **分项查验结论** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 验收资料 | **A类问题**   1. 电梯三包期维保合同； |  |  |  |
| 1. 电梯年检证齐全； |  |  |
| 1. 市场监督部门验收检验合格证、验收检验合格报告； |  |  |
| 1. 电梯特种设备登记表； |  |  |
| 1. 装修单位施工使用过的电梯，交付前增加一次年检，在交付前一个月集中检查、整改。 |  |  |
| **B类问题**   1. 年检过半年的，交付前增加一次年检； |  |  |
| 1. 电梯三角钥匙、操作盘钥匙、机房门钥匙齐备。 |  |  |
| **C类问题**   1. 制造企业应提供的资料： 2. 装箱单； 3. 产品合格； 4. 安装手册； 5. 电气原理图及接线规格表； 6. 随机资料。 |  |  |
| 1. 安装企业应提供的资料和文件：   厂家验收报告；  电梯安全技术档案。 |  |  |
| 电梯机房 | **A类问题**   1. 停电柜功能正常使用、停电柜功能测试合格，突发停电时能够实现电梯就近平层且自动开门； |  |  |  |
| 1. 电梯的电源应专用，正式电接入，消防电梯并配置双电源； |  |  |
| 机房照明、井道照明、轿厢照明应与电梯电源分开，机房照明需具备应急功能； |  |  |
| 1. 各种安全保护开关必须固定可靠且不能采用焊接； |  |  |
| 电梯离住户较近的电梯机房，应对基座采取特别减震措施； |  |  |
| 钢丝绳应擦拭干净，钢丝绳严禁有死弯、松股及断丝现象，钢丝绳应刷有平层标识； |  |  |
| 超载试验必须达到电梯能安全启动、运行和停止，曳引机工作正常。 |  |  |
| **B类问题**   1. 电梯曳引机安装在高台上，需设置爬梯； |  |  |
| 1. 电气设备外露导电部分应可靠接地或接零； |  |  |
| 1. 机房内应有通风和降温设施（如空调、通风窗或者换气扇）。 |  |  |
| 1. 电梯钢丝绳绳头螺栓高度应保持一致，同组绳头高低误差不大于5mm； |  |  |
| 1. 电梯机房控制柜内应配置有电源滤波器及稳压功能的开关，电源输入电压波动在额定电压值±7%的范围内； |  |  |
| 1. 钢丝绳距孔洞距离需在20mm-40mm之间； |  |  |
| 1. 钢丝绳在曳引轮槽的嵌入深度应一致（磨损达3-5mm时需更换）； |  |  |
| 1. 电梯机门配备专用钥匙单独管理。 |  |  |
| **C类问题**  机房照明应正常，且开关安装位置应方便使用，灯具安装位置应方便维修； |  |  |
| 电梯动力线路与控制线路应分离敷设，从进机房电源起零线和接地线应始终分开，接地线的  颜色为黄绿双色绝缘电线，除36V以下安全电压直接接至地线柱上，不得互相传接后再接地； |  |  |
| 机房内通向井道的孔洞四周应筑一高50mm以上的台阶； |  |  |
| 曳引机内润滑油应满足油标尺，配件齐全； |  |  |
| 平层、救援、限重标记清晰；  电梯噪声对住户的影响应在30分贝以下；离住户较近的电梯机房，应对基座采取特别减震措施； |  |  |
| 电梯井道 | **A类问题**   1. 井道内没有孔洞，电梯底坑基面向上2m内，井道穿墙孔需封堵； |  |  |  |
| 1. 急停、检修转换等按钮和开关的动作必须灵活可靠，不可有锈蚀及损坏现象； |  |  |
| 1. 井道无渗水现象； |  |  |
| 1. 轨道需安装在混凝土浇筑的墙体上； |  |  |
| 1. 电梯底坑应平整、整洁，设置自动排水系统；底坑不得作为积水坑使用；底坑不得漏水或渗水。 |  |  |
| **B类问题**   1. 井道内的所有设备设施不能有碰撞和摩擦； |  |  |
| **C类问题**   1. 在所有门关闭时轿顶以上和底坑地面以上1m处的照度不少于50lx； |  |  |
| 轿厢的组装应牢固，轿壁结合处平整； |  |  |
| 混凝土结构井道壁上的穿墙螺杆洞应予以全部封堵； |  |  |
| 导靴或导轮运行正常，能保证电梯正常运行。 |  |  |
| 电梯层站 | **A类问题**：  层站指示信号及按钮位置正确、指示信号清晰明亮，消防电梯消防开关工作可靠； |  |  |  |
| 泊梯开关功能正常。 |  |  |
| **B类问题：**  层门指示灯盒及召唤盒安装应平整、牢固、不变形、不突出装饰面； |  |  |
| 门钩锁最小齿合不小于7mm； |  |  |
| **C类问题：**   1. 层门地坎应具有足够的强度，地坎应高出装修地面2-5mm； |  |  |
| 1. 层门地坎至轿门地坎水平距离偏差为+30 mm； |  |  |
| 1. 层门外观应平整，光洁，无划伤或碰伤痕迹。 |  |  |
| 电梯轿厢 | **A类问题：**   1. 紧急呼叫对讲机能与中控室内能够实现通话，通话声音清晰； |  |  |  |
| 1. 电梯监控功能正常使用； |  |  |
| 1. 极限、限位、缓速装置的安装位置正确，功能必须可靠； |  |  |
| 1. 轿厢自动门的安全触板或光幕必须动作可靠； |  |  |
| 1. 电梯轿厢内设置应急照明，在紧急状态下能照明30分钟； |  |  |
| 1. 电梯五方通话独立放线、轿厢监控线必须在要求电梯厂家在随行电缆中预留；采用无线五方通话对讲时，须与原厂家电梯对讲系统兼容，不得破坏原厂家对讲设备，且后期不产生话费，符合国家相关无线电规范； |  |  |
| 电梯启动、运行和停止，设置有自动平层装置，轿厢内无较大的震动和冲击，制动可靠。 |  |  |
| **B类问题**   1. 轿厢内操作按钮动作应灵活，层显信号应显示清晰，轿厢超载装置应动作可靠； |  |  |
| 电梯的随行电缆必须固定牢固，排列整齐，无扭曲； |  |  |
| 监控线必须配置于随行电缆中，或设置为无线传输方式； |  |  |
| 电梯启动、运行和停止，设置有自动平层装置，轿厢内无较大的震动和冲击，制动可靠； |  |  |
| 安装轿厢正式保护前，必须让物业查验轿厢损坏磕碰情况并拍照保存； |  |  |
| 因轿厢二次装修故须在交付前要求电梯公司进行磅梯，保证运行舒适感。 |  |  |
| **C类问题**  电梯轿厢在各层平层误差±7mm； |  |  |
| 装饰后需重新进行称重及平衡系数实验； |  |  |
| 厅门、轿门应平整，启闭时无摆动、撞击和阻滞现象，关闭时上下门缝一致。 |  |  |
| 电梯底坑 | **A类问题**  设置自动排水系统； |  |  |  |
| 井壁、底坑不得漏水或渗水、积水； |  |  |
| 电梯底坑排水须设独立的集水坑，不与其他水源共享排水； |  |  |
| 1. 消防电梯底坑必须预埋一根Φ100铸铁管至就近集水坑，供底坑积水时排水用。 |  |  |
| **B类问题**  各种安全保护开关必须固定可靠且动作必须灵活可靠； |  |  |
| 自动排水系统排水口需不高于底坑地面。 |  |  |
| **C类问题**  电梯底坑应平整、整洁。 |  |  |
| 扶梯 | **A类问题**   1. 扶梯需在监控范围内； |  |  |  |
| 1. 扶梯年检证齐全； |  |  |
| 1. 技术监督局验收检验合格证、验收检验合格报告； |  |  |
| 1. 具备特种设备登记表； |  |  |
| 1. 扶梯安全回路及开关灵敏正常； |  |  |
| 1. 急停开关灵活、有效； |  |  |
| 1. 扶梯底坑无渗水、积水，扶梯护板安装完全。 |  |  |
| **B类问题**  扶梯运行时平稳、速度适中，无异响、跳动、卡阻现象； |  |  |
| 扶梯扶手应牢固可靠，无静电、扶手皮带无严重划伤，运行无卡阻，扶手带速度相对于梯级、踏板或胶带的速度同步； |  |  |
| 盖板接缝处无明显台阶； |  |  |
| 检修开关使用时必须能与钥匙开关互锁； |  |  |
| 梳齿板无损坏。 |  |  |
| **C类问题**  上、下机舱、盖板、前沿板槽沟内均清洁无油垢，行线、无断线、脱线 、脱皮； |  |  |
| 自动扶梯梯级裙板应设置防夹鞋装置； |  |  |
| 上、下端部安全标签完整无损； |  |  |
| 钥匙开关的方向与运行方向一致； |  |  |
| 扶梯底坑无杂物、设备及安装空间清洁； |  |  |
| **查验人员签字确认： 日期：** | | | | |

附件6.7

消防系统验收标准

消防工程质量缺陷应按本下表划分：严重问题项（A），重要问题项 （B），一般问题项 （C）。

| **验收项目** | **正式验收标准** | **是否**  **查验** | **查验问题** | **分项查验结论** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 验收资料 | **A类问题**  消防系统合格资料  包含《建筑工程消防设计审核意见书》《消防系统设备设施检测报告》《建筑工程消防验收合格意见书》《全小区外管网线路图》。 |  |  |  |
| **B类问题**  消防竣工图纸；自动消防系统竣工档案。 |  |  |
| **A类问题**说明书、资料类（包含而不仅限于下述材料）：  地下车库消防电系统图、平面图，需在图纸标明点位编码；地下车库位置描述应有明显参照物或标明准确横、纵坐标轴； |  |  |
| 主要设备设施明细表（要填明设备型号、主要参数）； |  |  |
| 报警设备地址码清单及联动编程的备份资料； |  |  |
| 消防系统外网（水电）竣工图纸； |  |  |
| 消防各系统功能试验报告。 |  |  |
| 布线 | **A类问题**  导线在管内或线槽内，不应有接头或扭结； |  |  |  |
| 导线的接头应在接线盒内焊接、铅封、端子排连接，并且做好防水防潮处理； |  |  |
| 外线电缆井内要有足量预留线，且应不接触井底，接头处做好防水处理； |  |  |
| 敷设在多尘或潮湿场所管路的管口和管子连接处，均要做密封处理； |  |  |
| 使用金属软管的地方不能长过2m； |  |  |
| 不同用途的线应区分颜色，相同用途的导线颜色应一致（电源正极应为红色）； |  |  |
| 按图纸设计说明要求进行穿线（线的材质、线的用途）； |  |  |
| 竣工图与现场实际穿线走向一致，如有变更，请在图纸标明； |  |  |
| 商铺、住宅户内报警线应为并联连接，每户应有单独接线处； |  |  |
| 公寓、写字楼报警线应在公共区域设置单独接线处； |  |  |
| 箱内接线应捆扎成束。 |  |  |
| 报警主机 | **A类问题**  消防报警主机正常运行，报警回路接线完成，检查报警主机操作盘显示正常； |  |  |  |
| 控制器接地线大于4mm2，牢固且有明显的标志； |  |  |
| 控制器所带联动设备总线及多线启动均可正常进行； |  |  |
| 火灾报警系统功能正常，应设有自动和手动两种触发装置，无报警故障、无屏蔽信息、无线路问题； |  |  |
| 交付前必须做一次交付区域消防联动测试，物业、建设单位、监理三方参加且交付区域每个防火分区消防联动测试必须合格。（联动测试包括但不限于：消防主机联动测试、管网耐压测试、消火栓超压设备测试、喷淋末端泄压启泵测试、消防主机主/备电源切换测试）交付时，交付区域火灾报警系统功能正常，无报警故障、无屏蔽信息、无线路问题； |  |  |
| 消防主机内各部件中文备注地址应编写到具体车位号及楼栋、单元、楼层；  消防主机多线控制盘、总线控制盘标识清晰，标识内容应包括设备名称、安装位置。 |  |  |
| **B类问题**  接地电阻值不应大于4Ω，线间电阻阻值不小于100KΩ，对地阻值以提供的报告为准；  火灾自动报警系统应设专用接地干线，并应在消防控制室设置专用接地板。专用接地干线  应从消防控制室专用接地板引至接地体。专用接地干线应采用铜芯绝缘导线，其线芯截面面积不应小于25mm2。 |  |  |
| **C类问题**  各功能、指示灯状态良好，主机表面无损坏； |  |  |
| 测试隔离器保护范围内任一点短路，总线隔离器保护功能正常； |  |  |
| 报警控制器控制锁钥匙及报警设备复位钥匙贮备齐全（应配置2套以上）； |  |  |
| 控制器所配附加功能启用正常（消防电话、消防广播、气体灭火等）； |  |  |
| 备电电源容量与设计相符； |  |  |
| 消防主机备电单独供电时间应不小于120分钟； |  |  |
| 主机内端子无一端多压现象，或增加端子排进行跨接； |  |  |
| 主机面板多线启动等操作按钮有明确标识，并提供该点位设备在竣工图上具体坐标（以书面形式）； |  |  |
| 消防控制室对火灾探测报警系统的控制和显示满足下列要求：  显示保护区域内火灾报警控制器、火灾探测器、火灾显示盘、手动火灾报警按钮的工作状态，包括火灾报警状态、屏蔽状态、故障状态及正常监视状态等相关信息。  显示消防水箱（池）水位、管网压力等监管报警信息。  控制火灾声和光警报器的工作状态。  显示可燃气体探测报警系统、电气火灾监控系统的报警信号及相关的联动反馈信息。 |  |  |
| 手报按钮 | **C类问题**  设备安装牢固无脱落，系统运行巡检灯正常闪烁，手动按下系统报警正常，报警地址与实际显示地址一致。 |  |  |  |
| 温感 | **C类问题**  设备安装牢固无脱落，系统运行巡检灯正常闪烁，手动喷烟、加热测试系统报警正常，报警地址与实际显示地址一致。 |  |  |  |
| 烟感 |  |  |  |
| 声光报警器 | **C类问题**  设备安装牢固无脱落，系统运行巡检灯正常闪烁，手动启动声光报警，系统报警正常，报警地址与实际显示地址一致。 |  |  |  |
| 防火卷帘 | **A类问题**  防火卷帘门升降自如，电机运行无异常声音； |  |  |  |
| 防火卷帘门区域设置符合消防规范要求； |  |  |
| 地库防火卷帘两侧按设计规范要求必须使用烟感及温感探头。 |  |  |
| **C类问题**  卷帘表面无裂缝、裂纹、穿透性孔洞及明显的压坑； |  |  |
| 具备消防联动功能，卷帘升降应平稳且无异常噪音，手动拉链升降灵活； |  |  |
| 电源控制箱进出线标示清晰；电源控制箱标识、指示灯指示正确清晰； |  |  |
| 防火卷帘周边封堵应该满足消防规范要求，用耐火材料进行封堵。 |  |  |
| 排烟风机、风阀 | **B类问题**  所有风机交付前做好30分钟强开实验； |  |  |  |
| **C类问题**  排烟管道、风口百叶安装应牢固，切勿破损；设备底座、支架刷防锈漆； |  |  |
| 消防主机可远程控制，实现联动功能。动作信号可反馈消防报警主机； |  |  |
| 地下风机机房需干燥、整洁，无杂物堆放； |  |  |
| 风阀安装表面清洁无集尘、设备安装牢固，机械传动部分动作灵活无卡阻现象，控制模块接线无脱落并安装牢固（安装在便于检修处），联动测试应正常动作。 |  |  |
| 消防EPS | **C类问题**  应正常运行，疏散指示（应急照明等）灯具安装正确，保持开启状态。 |  |  |  |
| 室内消防管网 | **C类问题**  供水设备、阀门、管材及管件的主要设备及配件进入施工现场的检验与验收； |  |  |  |
| 主要设备及配件进场应有设备清单、设备说明书、质量合格证、性能检验报告等随机文件，使用、维修等技术文件； |  |  |
| 消防水泵、消防气压给水设备、应经国家消防产品质量监督检验中心检测合格并有产品出厂检测报告或产品合格证及完整的安装使用说明； |  |  |
| 气压增压设备的容积、压力、规格应符合设计要求和国家现行有关标准的规定。 |  |  |
| 室外消防管网 | **A类问题**  消防系统的防冻措施齐备。 |  |  |  |
| **B类问题**  管材、管件应进行现场外观检查，并应符合要求； |  |  |
| 所有埋地管道做好“二布三油”（防腐措施）施工过程请监理或前介做好隐蔽工程影像资料**。** |  |  |
| 法兰密封面应完整光洁，不得有毛刺及径向沟槽；螺纹法兰的螺纹应完整、无损伤； |  |  |
| 消防给水管道必须采用与管材相适应的管件，消火栓系统的管材、规格、型号、壁厚以及  工作压力应对减压阀、泄压阀等重要阀门测试； |  |  |
| 室内、室外消火栓阀门井池的位置标志应明显，室外消火栓上方应设标准井盖； |  |  |
| 管道安装完毕后，必须进行水压试验。 |  |  |
| 室内室外消防栓 | **A类问题**  消防、喷淋管网做保压测试，测试值满足设计规范要求。 |  |  |  |
| **B类问题**  高层建筑单元设置管道阀门，地下车库建议在易冻位置设置分区控制阀门、靠近室外位置消火栓设置单独阀门控制。 |  |  |
| 消火栓门需便捷打开，消火栓箱内水带、水枪、灭火器就位或移交。 |  |  |
| **C类问题**  消防箱玻璃无破碎，标识齐全，箱内配件齐全，箱内报警按钮测试正常； |  |  |
| 消火栓管网刷红色油漆； |  |  |
| 消防水泵安装前的基础混凝土强度、坐标、标高、尺寸和螺栓孔位置必须符合设计规定； |  |  |
| 地下室消火栓的顶部出水口与消防井盖底面的距离不得大于400mm，井内应有足够的操作空间； |  |  |
| 安装消火栓水龙带，水龙带与水枪和快速接头绑扎好后，应根据箱内构造将水龙带挂放在整齐**。** |  |  |
| 消防水泵和稳压系统 | **C类问题**  消防水泵安装前的基础混凝土强度、坐标、标高、尺寸和螺栓孔位置必须符合设计规定。 |  |  |  |
| 对照图纸、合格证及安装使用说明书，检查消防泵和稳压泵的规格、型号； |  |  |
| 消防水泵的出水管上应安装止回阀并就近安装试水用的放水阀门；消防水泵泵组的总出水管上应安装压力表和泄压阀； |  |  |
| 消防水泵应具备主、备泵的故障手动切换和双电源切换； |  |  |
| 启动消防水泵，人为设置其中一台泵出现机械故障，观察备用泵是否自动投入运行以测试故障互投功能是否合格；启动消防水泵后，人为切断一路消防供电，观察另一路消防供电是否自动投入以测试双电源切换功能是否合格； |  |  |
| 消防水泵应具备三种启动方式即：消防中控室启泵、消火栓按钮启泵、消防水泵房手动启泵； |  |  |
| 消防稳压系统要求处于自动状态，噪音不高于设计标准。 |  |  |
| 消火水箱  水池 | **A类问题**  地库消防水池、楼顶消防水箱水坑必须设置水位计，并同时连接指挥中心设置最高和最低水位报警； |  |  |  |
| 有匹配的排水沟（沟净深不少于200MM），有排水坑； |  |  |
| 消防泵房设置有内线电话。 |  |  |
| **C类问题**  消防泵房配备和房间面积相匹配排气扇； |  |  |
| 各管道、阀门有状态标识； |  |  |
| 水箱报警信号到控制中心； |  |  |
| 满水试验静置24h观察，不出现渗漏现象；水压试验； |  |  |
| 在试验压力下，10min压力不下降，不出现渗漏现象； |  |  |
| 当消防水池或消防水箱与其它系统合用时，应能保障消防用水不被占用； |  |  |
| 同时进行不同用水系统的放水试验，观察消防用水不会因外设施占用不能满足消防设施使用； |  |  |
| 消防水泵和消防水池位于独立的两个基础上且相互为刚性连接时，吸水管上应加设柔性连接管； |  |  |
| 消防水池和消防水箱支架或底座安装其尺寸及位置应符合设计规定，埋设平整牢固； |  |  |
| 管道穿过钢筋混凝土消防水箱或消防水池时，应加设防水套管；对有振动的管道尚应加设柔性接头。进水管和出水管的接头与钢板消防水箱的连接应采用焊接，焊接处应做防锈处理； |  |  |
| 水箱溢流管和泄放管应设置在排水地点附近，但不得与排水管直接连接。 |  |  |
| 喷淋 | **A类问题**  消防、喷淋供水主泵启停，应设计为远程控制，可在监控中心直接启停； |  |  |  |
| 水流指示器、信号阀、湿式报警阀报警测试正常，信号引至控制中心； |  |  |
| 消防、喷淋管网做保压测试。测试值满足设计规范要求； |  |  |
| 喷淋管网最不利点末端压力不低于0.05mpa，且交付区域所有喷淋湿试报警阀组功能联动测试必须合格。 |
| **B类问题**  消防水池及消防水箱补水系统在自来水管道中设置单独控制阀门； |  |  |
| 系统必须设计排气阀及泄压阀。消防泵喷淋泵出水口应安装排空阀； |  |  |
| 系统末端安装压力表，末端放水管道引至排水沟。 |  |  |
| 消火栓水泵接合器 | **C类问题**  消火栓水泵接合器的各项安装尺寸，应符合设计要求； |  |  |  |
| 地下式消火栓水泵接合器顶部进水口或地下式消火栓的顶部出水口与消防井盖底面的距离不得大于400mm， 井内应有足够的操作空间并应做好防水，防止地下水渗入。 |  |  |
| 消火栓水泵接合器的安全阀及止回阀安装位置和方向应正确，阀门启闭灵活。 |  |  |
| 干湿报警阀 | **C类问题**  管网不同部位安装的报警阀、闸阀、止回阀、电磁阀、信号阀、水流指示器、减压孔板、节流管、减压阀、压力开关、柔性接头、排水管、排气阀、泄压阀等均应符合设计要求； |  |  |  |
| 配水支管、配水管、配水干管设置的支架、吊架和防晃支架应符合本规范有关规定； |  |  |
| 外观与周边环境的应有明显区别、栓箱门上应有明显的永久固定标识，水带的缠绕方法应符合施工安装要求； |  |  |
| 消防控制中心有信号显示。 |  |  |
| 防火门 | **C类问题**  表面应喷防锈漆，漆层应均匀，平整光滑，不得有堆漆、麻点、气泡、漏涂等现象，门框、门扇表面无明显凹凸、擦痕等现象； |  |  |  |
| 公共部位防火门钥锁应通用； |  |  |
| 防火门开、关、锁动作自如，门表面无划伤、无变形、无锈蚀，闭门器完好无损、力量适中； |  |  |
| 防火门应朝疏散方向开启并张贴明显标识；安装在防火门上的合页，不得采用双向弹簧作用的合页； |  |  |
| 单扇门应设置能自动关闭的闭门器，双扇门的中缝必须有盖缝板，并装有闭门器和顺序器； |  |  |
| 防火门厂牌及标识应张贴于门上角，内容清晰不应有覆盖。 |  |  |
| 气体灭火 | **B类问题**  建筑面积大于140 m2的电脑机房必须设置气体灭火系统； |  |  |  |
| 住宅发电机房必须设置气体灭火系统，须有手动、自动及报警控制装置。 |  |  |
| 公共部位 | **A类问题**  商铺应有疏散指示灯、消防平面图、配置足够的灭火器材等消防设施。 |  |  |  |
| **B类问题**  灭火器参照《建筑灭火器配置设计规范》要求配置，灭火器配置点醒目，每个配置点的灭火器不少于2只，高度不超过1.5m，便于取用；  各管道、阀门有状态标识。 |  |  |
| **查验人员签字确认： 日期：** | | | | |

附件6.8

物业服务用房（业主大会议事活动用房）验收标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **验收项目** | **正式验收标准** | **是否**  **查验** | **查验问题** | **分项查验结论** |
| 屋顶 | 粉刷处理（层高超出4M简易吊顶）,配置足够亮度照明（使用LED光源）。 |  |  |  |
| 地面 | 铺装处理。 |  |  |  |
| 墙面 | 粉刷乳胶漆。 |  |  |  |
| 门 | 普通套装木门或防盗门。 |  |  |  |
| 卫生间 | 墙面铺装墙砖，地面防滑地砖，安装排风扇，安装盥洗盆，盥洗台上加装镜子，设墩布池。 |  |  |  |
| 服务接待区 | 设开放式前台，安装监控。 |  |  |  |
| 其他 | 安装网线、电源插座及电话线路，按面积标准配置空调。 |  |  |  |
| **查验人员签字确认： 日期：** | | | | |

附件6.9

工程接管验收问题整改跟踪记录

工程名称： 施工单位： 查验区域：

检查系统：

参加验收人员： 检查时间：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 问题归类 | 问 题 描 述 | 严重程度 | | | 解 决  方 案 | 责任人 | 承诺完成时间 | 完成情况描述（复验人） |
| A类风险 | B类风险 | C类风险 |
| 1 | 施工问题 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **物业系统查验人员：** | | | | | **建设单位项目工程组：** | | | | |
| **日 期：** | | | | | **日 期：** | | | | |

附件6.10

　　　　项目接管验收资料移交清单

| **资料分类** | **序号** | **资料名称** | **交接时间** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 产权资料 | 1 | 建设用地规划许可证等用地批准资料 |  |  |
| 2 | 建设工程规划许可证、项目详细规划批复等项目批准资料 |  |  |
| 3 | 施工许可证 |  |  |
| 4 | 用水、用电、用气指标批文 |  |  |
| 5 | 土地使用权出让证明 |  |  |
| 6 | 地界界桩放点报告 |  |  |
| 7 | 房屋产权清册 |  |  |
| 8 | 配套设施设备、管理用房、业委会用房产权证明 |  |  |
| 9 | 建筑物命名、更名审批、地名使用批准书等资料 |  |  |
| 10 | 开发商针对配套或公建签署的协议，如：用电用水协议；垃圾中转站清运协议；幼儿园相关合同等 |  |  |
| 主体 资料 | 1 | 住宅区规划图、管理区域竣工总平面图 【并保证图纸与现场施工实际情况相符】 |  |  |
| 2 | 施工期间现场变更单 |  |  |
| 3 | 所有单体建筑、结构、设备安装竣工图 【并保证图纸与现场施工实际情况相符】 |  |  |
| 4 | 单体工程竣工验收证明书。（每一份施工许可证对应一份竣工验收证明） |  |  |
| 5 | 工程竣工验收备案证明、工程规划验收合格证明 |  |  |
| 6 | 地质勘探报告，沉降观察记录 |  |  |
| 7 | 所有设备设施采购及安装合同电子版或复印件、产品合格证、随机资料（使用说明书、检验报告），随机专用工具清单；所有设施设备安装、测试、验收记录。设备设施维保期内作业计划、维保期限及内容和其它服务承诺，设备设施供应商及安装单位的联系人、电话、地址等资料 |  |  |
| 8 | 隐蔽工程等竣工验收合格证明 |  |  |
| 9 | 民防工程竣工验收合格证明 |  |  |
| 给排水资料 | 1 | 竣工图 【并保证图纸与现场施工实际情况相符】 |  |  |
| 2 | 管网系统竣工图 【并保证图纸与现场施工实际情况相符】 |  |  |
| 3 | 施工期间现场变更单 |  |  |
| 4 | 生活泵控制原理图、PLC、变频器、显示屏维护使用说明书 |  |  |
| 5 | 各类泵出厂合格证及维修使用说明书 |  |  |
| 6 | 各类阀门出厂合格证 |  |  |
| 电梯 资料 | 1 | 电梯年检证、电梯特种设备登记表 |  |  |
| 2 | 施工期间现场变更单 |  |  |
| 3 | 电梯三包期维保合同复印件 |  |  |
| 4 | 装箱单，产品出厂合格证原件，机房井道布置图 |  |  |
| 5 | 电梯合格证明和准用文件（质量技术监督部门出具） |  |  |
| 6 | 安装企业应提供的资料和文件： a. 厂家验收报告； b. 技术监督局验收检验合格证原件、验收检验合格报告原件； c. 电梯安全技术档案。 |  |  |
| 7 | 安装、使用维护说明书（含润滑汇总表、电梯功能表和符号及代号说明） |  |  |
| 8 | 动力电路和安全电路的电气原理图 |  |  |
| 9 | 紧急救援和紧急电动运行（如果有）说明，电梯整机产品型式试验合格证书复印件或报告书 |  |  |
| 10 | 安装自检记录（本册），要确定数据及签字为手写，已明确其真实性 |  |  |
| 11 | 安装过程中事故记录与处理报告（如果发生时） |  |  |
| 12 | 变更设计的证明文件（如发生时），其他有关资料 |  |  |
| 13 | 电梯噪音测试报告 |  |  |
| 14 | 电梯建设单位施工使用电梯期间，电梯换件明细复印件 |  |  |
| 15 | 三角钥匙、电控锁钥匙（随机）、救援工具（随机）、油壶、黄油枪等其它随机配件和工具 |  |  |
| 16 | 建设单位与电梯厂家的验收交接手续复印件 |  |  |
| 17 | 随机资料 |  |  |
| 消防 系统 | 1 | 《建筑工程消防设计审核意见书》《消防系统设备设施检测报告》《建筑工程消防验收合格意见书》 |  |  |
| 2 | 施工期间现场变更单 |  |  |
| 3 | 消防竣工图纸【并保证图纸与现场施工实际情况相符】 |  |  |
| 4 | 自动消防系统竣工档案 |  |  |
| 5 | 地下车库消防电系统图、平面图，需在图纸标明点位编码；地下车库位置描述应有明显参照物或标明准确横、纵坐标轴 |  |  |
| 6 | 主要设备设施明细表（要填明设备型号、主要参数） |  |  |
| 7 | 报警设备地址码清单及联动编程的备份资料 |  |  |
| 8 | 消防系统外网（水电）竣工图纸 |  |  |
| 9 | 消防各系统功能试验报告 |  |  |
| 供配电资料 | 1 | 提供与电业局签订的《供配电产权维护协议》 |  |  |
| 2 | 验收时应提交下列资料和技术文件： a. 设计资料图纸、竣工图； b. 制造厂提供的产品说明书、试验记录、合格证件、安装图纸、维护说明等技术文件； c. 电气试验清单。 【并保证图纸与现场施工实际情况相符】 |  |  |
| 3 | 供电主管部门验收报告 |  |  |
| 4 | 施工期间现场变更单 |  |  |
| 5 | 变配电设备明细表、产品合格证及使用维护说明书 |  |  |
| 6 | 应有设计质量认定书 |  |  |
| 7 | 电容控制器使用、维护说明书 |  |  |
| 8 | 进线柜、联络柜、市发电切换原理图 |  |  |
| 9 | 双电源切换说明及操作规程 |  |  |
| 10 | 验收合格证 |  |  |
| 11 | 专用操作工具 |  |  |
| 12 | 变压器资料应包含： a. 出厂技术参数、维护使用说明书； b. 验收合格证。 |  |  |
| 13 | 发电机组资料应包含： a. 发电机、电动机检查试运转记录； b. 维修使用说明书； c. 柴油机（中文版本）技术参数说明书； d. 发电机技术参数说明书； e. 发电机试车验收合格证； f. 专用操作工具； g. 环保验收合格证。 |  |  |
| 14 | 低压配电线路竣工图 |  |  |
| 15 | 电缆铺设记录 |  |  |
| 16 | 线路及电力电缆试验记录 |  |  |
| 园林绿化 资料 | 1 | 竣工图（水施、电施、环施、建设、结施、绿施及其他）【并保证图纸与现场施工实际情况相符】 |  |  |
| 2 | 苗木清单 |  |  |
| 3 | 设施设备清单 |  |  |
| 4 | 施工合同复印件 |  |  |
| 智能化资料 | 1 | 正式设计方案与竣工图纸（包括系统原理框图，平面布防图及器材配置表，线槽管道布线图，系统中心控制室布置图，器材设备清单等）【并保证图纸与现场施工实际情况相符】 |  |  |
| 2 | 施工期间现场变更单 |  |  |
| 3 | 系统设备资料[检验报告、产品合格证、硬件及软件使用说明书（说明书可同时提供电子档备份）] |  |  |
| 4 | 试运行报告：建设单位依据试运行记录，提出系统试运行报告。内容包括： a.系统运行起止日期，试运行是否正常； b.故障（包括误报警，漏报警）产生的次数，原因和排除故障的日期； c.系统功能是否符合设计要求以及综合评述。 |  |  |
| 5 | 系统竣工报告 |  |  |
| 6 | 智能化各子系统软件备份 |  |  |
| 7 | 服务中心相关人员技术培训记录 |  |  |
| 资料 说明 | 1.所有专业竣工图纸均需盖竣工章和监理章； 2.分期开发需要按期交付前分别提供上述分期办理的资料，当期无法提供的资料需要明确移交时间； 3.封园时上述资料需要提供完成； 4.上述的全部产权及各单项验收证明原件资料可以存放在建设单位公司，向物业服务人提供全套复印件即可，多套资料情况下，物业服务人可接收并保存原件，以便随时查阅，建设单位公司的全部合同在建设单位公司没有撤出项目时可以不移交，在建设单位人员最后撤出时将项目部存留的全部合同移交给物业服务中心； 5.前期介入项目负责人对接建设单位公司项目部资料移交人员办理资料交接工作，接收后按物业服务人档案管理要求进行整理、归档；资料准确齐全后进行下一步实体验收。 | | | |

附件6.11

（ ）档案交接表

工程名称： 移交时间：

NO.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 交 接 档 案 内 容 | 数 量 | 备 注 | 校对 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 移交部门/人： | | 接收部门/人： | | |
| 经办人： | | 经办人： | | |

注：“备注”注明文件是原件或复印件，图纸/资料存在问题。

附件6.12

接管验收邀请函

NO.

　　　　　　　　公司（物业服务人）：

我公司位于　　 区　 路　 　　 号　 　 幢新建工程业已竣工，并经过　　 建筑工程质量验收，现已验收合格，根据与你公司签订的《前期物业服务合同》，特提请你公司于　 　 　年　　月　　日前来接洽有关接管验收事宜。

建设单位公司联

此致

公司（建设单位）

　 年　 　月　　 日

签收人：

　 　年　　月　　日

―――――――――――――（骑缝加盖公章）―――――――――――――

接管验收邀请函

NO.

　　　　　　　　公司（物业服务人）：

我公司位于 　　 区 　 　 路 号 幢新建工程业已竣工，并经过 　　 建筑工程质量验收，现已验收合格。根据与你公司签订的《前期物业服务合同》，特提请你公司于 　 　年　　月　　日前来接洽有关接管验收事宜。

物业服务公司联

此致

公司（建设单位）

　 年　 　月　　 日

签收人：

　 　年　　月　　日

附件6.13

接管通知

NO.

　　　　　　　　　　公司：

经验收，新建物业　　　　　　　　　　　　 　　　　（工程所属区域描述）处的共用部位已符合接管要求。

物业服务公司联

我公司拟于　　　　年　　月　　日对上述工程予以接管，办理交接手续。

请接洽配合。

公司（章）

　年　　月　　日

签收人：

　年　　月　　日

――――――――――――――――（骑缝加盖章）―――――――――――――――――

接管通知

NO.

　　　　　　　　　　公司：

建设单位公司联

经验收，新建物业　　　　 　　　　　　　　　　　　（工程所属区域描述）处的共用部位已符合接管要求。

我公司拟于　　　　年　　月　　日对上述工程予以接管，办理交接手续。

请接洽配合。

公司（章）

　年　　月　　日

签收人：

　年　　月　　日

附件6.14

验收通过证明书

工程名称：

建设单位：

竣工验收日期：　　　　　　　 　　　接管验收日期：

建筑面积：　　　　　　　　　　　　　结构类型：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项次** | **项目** | **结论** | **责任人** |
| 1 | 房屋本体 |  |  |
| 2 | 给排水 |  |  |
| 3 | 供配电 |  |  |
| 4 | 智能化 |  |  |
| 5 | 消防 |  |  |
| 6 | 电梯 |  |  |
| 7 | 景观 |  |  |
| 8 | 物业服务用房（业主大会议事活动用房） |  |  |
| 9 | 其他 |  |  |

可另附明细作详细说明和记录。

总责任人：

公司（章）

　U年　 　月 　日

1. 住宅物业装饰装修管理规范

**1.0 目的**

明确物业装饰装修管理要求，预防违章装修情况的发生，确定违章处理原则、流程和方式。

**2.0 适用范围**

适用于各物业小区、物业服务人。

**3.0 装修流程**

**3.1 装修申请**

3.1.1 装修人持本人身份证、装修单位营业执照等有效证件原件（若装修人非业主本人可委托代理人，代理人须持有业主亲自签署的代理委托书，委托书上应有业主的身份证复印件等有效证件），到物业服务中心领取《装修申请表》，并按要求逐项填写；

3.1.2 装修人会同装修负责人备齐如下资料到物业服务中心办理申报手续：

3.1.2.1 房屋所有权证或者证明其房屋合法权益的有效凭证；

3.1.2.2 装修申请人的身份证件；

3.1.2.3 装修单位的营业执照和资质证书复印件（加盖公章）；

3.1.2.4 装饰装修方案及相关图纸；

3.1.2.5 若变动建筑主体、承重结构或者超过设计标准及规范、增加楼面负载，须提交原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案；

3.1.2.6 填写《装修申请表》及《施工人员出入证登记表》；

3.1.2.7 签署《装修管理告知书》《装饰装修管理服务协议》。

**3.2 装修审核**

3.2.1 物业服务中心查验装修申报材料是否齐全，对装修方案及相关图纸进行全面审核，对装修方案的可行性作出批复，办理开工手续；

3.2.2 装修方案的审核原则如下：

3.2.3 不能破坏建筑物的主体结构；

3.2.4 不能破坏建筑物的建筑外立面，不能拆除连接阳台门窗的墙体、扩大原有门窗尺寸或者另建门窗；

3.2.5 不能改动上下水主管道、消防管线、煤气管道、供电、通讯、智能化线路；

3.2.6 根据设计院提供的楼板设计荷载，审核楼板及吊顶材料；

3.2.7 确定用电负荷（大型设备必须严格接地）、用电工具及相应的用电保护措施；

3.2.8 卫生间的楼板防水措施；

3.2.9 有无使用大量易燃材料；

3.2.10 装修方案是否符合防火要求。

**3.3 装修流程**

3.3.1 装修方案经审核同意后，由业主和装修单位持审核后的《装修备案证》到物业服务中心交清各项装修管理费用（详见《装修收费项目及缴纳标准》）；

3.3.2 装修单位负责人持物业审核通过的《装修备案证》、《施工人员出入证登记表》、施工人员身份证复印件及财务收款单据到物业服务中心办理装修进场手续，并办理《装修施工许可证》和装修施工人员的《装修出入证》，物业服务中心发放《装修许可证》后方可开始进行装修施工；

3.3.3 在装修过程中，若需要增加施工人员，必须由装修单位负责人亲自来物业服务中心填表缴费，办理人员增补手续，其他人员一律不予办理；

3.3.4 装修期限一般不超过三个月，如确实需要延期，需业主亲自或书面委托代理人办理延期手续。

**3.4 装修验收**

装修竣工后，由业主（业主代理人）到物业服务中心申请初次验收，现场确认水、电、气、消防、搭建改造等是否符合相关规定。

**4.0 装修办理所需资料及缴纳费用**

**4.1 业主需要提供下列资料及缴纳费用**

4.1.1 业主身份证复印件1份（如委托人办理需增加授权书和被委托人身份证复印件1份）；

4.1.2 房屋所有权证或者证明其房屋合法权益的有效凭证复印件1份；

4.1.3 户型图复印件1份；

4.1.4 住宅装修管理服务费 元/㎡/天，（按房屋产权面积计算）；

4.1.5 商铺、公寓装修管理服务费 元/㎡/天，（按房屋产权面积计算）；

4.1.6 装修垃圾清运费 元/㎡（按房屋产权面积计算）；

4.1.7 装修建渣清运费，按市场调节价执行。

**4.2 装修公司需提供以下资料**

4.2.1营业执照复印件（加盖鲜章）1份；

4.2.2资质证书复印件（加盖鲜章）1份；

4.2.3装修公司现场负责人身份证复印件（加盖鲜章）1份；

4.2.4装修方案（含装修平面布置图、吊顶平面图、水电改造图纸各1份）。

**4.3 钢结构夹层手续办理**

4.3.1 业主需要提供下列资料：

4.3.1.1 业主身份证复印件1份（如委托人办理需增加授权书和被委托人身份证复印件1份）；

4.3.1.2 房屋所有权证或者证明其房屋合法权益的有效凭证复印件1份；

4.3.1.3 填写装修动火作业申请表；

4.3.1.4 配备灭火器具。

**5.0 装修监管**

在装修施工过程中，物业服务中心有权进行检查，纠正违章，情况严重的，取消违反装修管理规定者在服务区域内的装修施工资格及出入证件。

**5.1 装饰装修禁止行为**

5.1.1 装修施工队需按照业主所申请的装修项及方案进行装修施工，对于不经批准私自改变房屋结构及用途者，需及时制止并按要求恢复原样；

5.1.2 严禁未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，变动结构主体和承重结构（柱、梁、板、承重墙、烟道等）；禁止在房间内加承重隔墙或承重分隔层；

5.1.3 严禁在承重墙和外墙上开洞，扩大承重墙上原有的门窗等；

5.1.4 严禁不适当增加楼面静负荷，包括在室内砌砖，超负荷吊顶、安装大型灯具铺设大理石地板；

5.1.5 严禁任意刨凿楼地面，重击顶板、外墙内侧等，不穿管而直接埋线或改线；

5.1.6 严禁损害房屋原有节能措施，降低节能效果；

5.1.7 严禁使用不符合消防要求的装修材料；

5.1.8 严禁私自改动和损害消防及公共设施；

5.1.9 严禁未经物业服务中心批准，搭建建筑物、构筑物或其他设施；

5.1.10 严禁其他影响建筑结构和使用安全的行为。

**5.2 超出设计标准或规范的改建**

因超过设计标准或者规范增加楼面荷载而变动建筑主体和承重结构的，根据《城市房屋安全管理条例》业主应委托原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，然后向市房产行政管理部门申请房屋结构改造安全许可后方可动工，并必须委托具有相应资质的装饰装修企业承担施工。

**5.3 室内装修施工一般注意事项**

5.3.1 楼地面：不得凿剔楼板结构层，不得铺设大理石、花岗石等重型材料；

5.3.2 墙面：不得贴大理石等重型材料，非承重墙的拆除及室内新增间隔墙须经物业服务中心审核通过，方可实施；

5.3.3 吊顶：凡在吊顶内装有管道的，需留出适当大小的检查口，方便以后管道的检修；

5.3.4 线路及插座：允许在容量范围内适当增设电气线路，但不得扩容；增设部分需提供相关的图纸留存物业服务中心备查；暗敷管线时，不得损伤墙体；如因特殊情况需改动，应联系相关专业单位施工或通知物业服务中心现场确认；

5.3.5 根据设计，顶层业主可安装太阳能热水器，安装时需按设计位置放置；

5.3.6 装修时需预留出安装纱扇的位置；

5.3.7 装修前建议业主将户内水路管道布线做标记，方便后期木地板铺设；

5.3.8 禁止直接在室内地面拌灰，以防楼板渗水；禁止在室内集中堆放装饰材料，以避免楼板超出设计负重能力。

**5.4 厨房、卫生间装修注意事项**

5.4.1装修前需提前三天做闭水、通水实验；装修结束时，业主需要求装修施工单位做闭水。通水试验以防止隐蔽性装修隐患；

5.4.2装修卫生间时，应注意先施工地面，再施工墙面，以保护地面防水层；

5.4.3暗埋管道的铺设，严禁破坏防水层（平面、立面）如因剔槽而引发的漏水问题，由业主自行承担；

5.4.4卫生间吊顶时，要预留适当的检修位置，如因未留或留位不当而造成的无法维修等问题，由业主承担相关责任；

5.4.5卫生间下水主立管严禁依附重物或撞击，以免造成下水管与楼面的接缝开裂；

5.4.6暗埋管必须保证接头完好，如发生接头处渗漏由业主自行负责；

5.4.7卫生间抽风口、厨房烟道口是按照国家标准严格设计、安装的，装修人不得随意改动，如因改动而产生的倒烟、串味等问题，其责任由业主承担。

**5.5 水、电、天然气设施注意事项**

**5.5.1 水**

5.5.1.1 给排水系统，上水管线室内总阀以前不得改动，阀门以后可根据实际情况进行改动（上水管线为墙体暗埋，装修时请注意），装修部位出现漏水现象由业主自负，下水管严禁改动：

5.5.1.2 管道检查口必须留有必要的检修位置，以方便系统出现问题时的检修工作（未留检查位置而造成的损失由业主自己承担）。

**5.5.2 电**

5.5.2.1 电路系统，须注意额定功率，不得超负荷用电，改动、增减线路应符合国家规范（如果超过额定用电而造成线路等安全问题，业主自己承担）。若装修切槽走线造成墙体裂缝、空鼓问题，其责任由业主承担；

5.5.2.2 电动工具接地、漏电保护要符合国家规定，以防人员触电及电源频繁跳闸；

5.5.2.3 改造电源线路时，必须套加阻燃管；

5.5.2.4 所有线路分线盒须用可拆卸盖板封闭，不得用水泥等固态材料封闭，以便日后的检修。

**5.5.3 天然气**

5.5.3.1 天然气热水器：

5.5.3.1.1 天然气热水器排气口、卫生间排气口新开孔时，必须事先与物业服务中心联系，按指定位置安装；

5.5.3.1.2 热水器强排烟管道严禁放入烟道，以免造成安全事故；

5.5.3.2 任何个人和装修单位在装修过程中不得拆装、变动室内天然气系统的任何部位；若必须改动时，须向天然气公司申请，并经书面批准认可后，由天然气公司施工改造。

**5.5.4 弱电系统注意事项**

对讲、有线电视插孔、电话插孔、宽带接口不得改移位置。如必须改移时，须经物业服务中心审核并联系专业施工方施工，以免造成信号不畅等问题的产生（装修时注意墙体暗埋管线）。

**5.5.5 共用部位及楼宇外观要求**

5.5.5.1 不得改变外墙（包括阳台、露台外墙、外门窗）立面效果，不得安装外置式防盗网及改变外墙颜色；不得在外墙上安装铁架、笼子等附加物，以保证建筑物的外观协调，业主违规装修造成的经济损失由业主自行承担；

5.5.5.2 禁止改动现有门窗、阳台；禁止业主自行封闭阳台或在阳台、楼台上搭建构筑物或砌水池、随意粘贴窗花等；禁止改变阳台栏杆外部颜色；

5.5.5.3 房屋购买时销售所提到的赠送区域必须按照统一搭建或者封闭模板进行装修，不得私自进行，以免影响管理区域整体外观和形状。物业服务中心免费提供封堵和搭建方案。（提供图纸仅限搭建区域）施工单位由业主自行寻找或物业者服务中心推荐，但质量问题均由业主自行把控和监督）；

5.5.5.4 如业主私自搭建造成的强拆后果由业主自行承担。

**5.5.6 空调外机安装**

5.5.6.1 业主在购买空调前，应注意先测量预留空调外机位的净空尺寸，并按照测量数据选购空调外机型号；

5.5.6.2 安装空调外机开始之前，业主应告知物业服务中心，派员指导，以免安错位置，造成返工；

5.5.6.3 安装空调外机时，注意不要损坏、污染了外墙面，若产生了损害，业主负责恢复原状。

**6.0 装修施工管理**

**6.1 装修工程期限**

装修工程期限一般不超过三个月，如确实需要延期，应有业主本人或业主代理人到物业服务中心办理延期手续。

**6.2 装修作业时间**

周一至周五：8：00—12：00  14：00—18：00

周六至周日：9：00—12：00  14：00—18：00

周六至周日无噪音施工，国家法定节假日禁止施工。

**6.3 消防安全管理**

6.3.1 施工现场应按每50㎡配置2具2公斤灭火器的标准配置手提式灭火器；

6.3.2 根据国家《消防法》的规定，施工单位必须负责施工现场的消防工作；由施工单位的防火安全责任人具体负责施工现场的防火安全工作，确保各项防火安全工作的落实；

6.3.3 各施工单位要对现场施工人员进行防火安全和工地管理制度的宣传教育，提高施工人员的安全意识，自觉遵守有关的安全操作规范和制度；

6.3.4 各施工单位必须聘请有有效证件的电工、焊工，负责施工用电、电焊作业；

6.3.5 施工动火，务必到物业服务中心办理动火申请手续；动火作业的人员必须严格遵守有关的操作程序和安全规定；

6.3.6 施工场地内严禁使用电炉、电炊具、电热水棒等电热设备，严禁使用燃气。不准使用高瓦数灯照明，照明灯泡瓦数一般控制在100W以下。因施工需要使用碘钨灯的，做好安全措施，人离灯灭；

6.3.7 施工使用的电动工具等必须符合国家标准，电动工具（临时接地线）需配开关箱，开关箱必须装设漏电保护器，漏电电流小于30mA开关箱电源线必须采用橡胶电缆，临时接驳电线必须保证一机一闸一个漏电开关，在施工完成后拆除，户内总开关等负荷开关应恢复原状；

6.3.8 凡违反装修管理规定所发生的消防或人身事故，由相应的施工单位、个人及业主承担一切经济及法律责任。

**6.4 装修施工人员管理**

6.4.1 装修人员进入管理区域是必须佩戴《装修出入证》，凭《装修出入证》进入物业小区或单元楼栋；

6.4.2 装修人员必须持有效证件，衣着整齐，不得在非工作区（其他业主门前）休息、逗留、骚扰其他业主；不得在天台或楼边公共场所加工作业或晾晒衣物等随意摆放物品，严禁随意喧哗、打闹、赌博、饮酒等；

6.4.3 装修人员不得在管理区域留宿；

6.4.4 装修人员不得在公共区域乱涂乱画，不得损害公物，不得随地吐痰等，造成严重损害的需承担相应的损害赔偿责任或法律后果；

6.4.5 装修人员携带物品离开管理区域时，需在门岗详细登记，非工具类物品由业主签字认可后，方可带出管理区域；

6.4.6 违反装修约定时间进行装修的，或者超过规定时间进行噪音施工的，物业服务中心将勒令停止施工；

6.4.7 业主需主动约束施工人员装修行为，避免对相邻业主造成滋扰。

**6.5 《装修许可证》管理**

装修人或装修单位需将《装修许可证》张贴于门口，并注意保持完好。

**6.6 装修材料和装修垃圾管理**

6.6.1 严禁将建筑材料、垃圾堆放在公共场所（如公共走廊、电梯前室、疏散楼梯间及外围通道等）；

6.6.2 装修垃圾或建渣必须统一用编织袋装，按物业服务中心指定行径路线及地点进行堆放；

6.6.3 维护公共场所的清洁，不得在公共场所作业；对散落在公共场所的装修材料、装修垃圾，应及时清理干净；施工时应关闭住户门，防止装修粉尘、异味对楼道空气的污染；

6.6.4 若违反上述规定，物业服务中心有权责令整改，对不整改的装修单位，物业服务中心将上报有关部门来处理，费用由装修户承担。

**6.7 配合装修监管**

物业服务中心有权对各单位的装修情况作不定期的检查，以随时纠正违章装修现象。业主以及装修施工单位有义务给予支持和配合。

**6.8 损害处理**

6.8.1 住户不得私自在户外接水、电，违者应承担相应的费用；

6.8.2 因装修施工造成的管道堵塞、渗漏水、停电、损坏他人物品等，应由装修户负责修复和赔偿。

**7.0 违章装修处理办法**

物业服务人对违规情况较轻者，立即在现场予以指正；对不按要求整改或违规情况严重者，物业服务人有权做如下处理：

7.1 断水断电制止违章行为继续发生；

7.2 责令停工；

7.3 责令恢复原状；

7.4 暂时扣留工具；

7.5 追索经济损失；

7.6 报告政府有关部门处理；

7.7 以上几种处理方式可同时进行。

**8.0 相关附件**

8.1 《装修申请表》

8.2 《装修备案证》

8.3 《装修施工证》

8.4 《装修施工人员登记表》

8.5 《装修施工人员出入证》

8.6 《违规/违约行为整改通知单》

8.7 《特种作业安全责任承诺书》

8.8 《动火作业申请表》

8.9 《装修现场巡查记录表》

8.10 《装修管理告知书 》

8.11 《装饰装修管理协议》

附件8.1

装修申请表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 装修人姓名 | |  | 房 号 | |  | | 业主电话 |  |
| 代理人 | |  | 身份证号 | |  | | 代理人电话 |  |
| 装修负责人 | |  | 身份证号 | |  | | 装修负责人电话 |  |
| 装修企业 | |  | | | | | | |
| 装修项目及内容 | | * 全屋装修□ * 局部装修：   卧室□ 客厅□ 餐厅□ 厨房□ 卫生间□ 书房□ 阳台□  其它： □   * 部品翻新：   墙面涂刷□ 地面更换□ 重做橱柜□ 其它： □  装修内容： 。 | | | | | | |
| 计划工期 | | 年 月 日至 年 月 日 | | | | | | |
| 装修人确认 | | * 本人自愿按照物业服务企业及政策法规要求提供装修备案资料，并对其真实性负责。 * 物业服务企业已告知装修禁止行为与注意事项，本人已知晓并自愿承诺遵守。 * 如因本人装修原因造成房屋共用部位、共用设施设备损坏或侵害他人权益的，由本人承担相应责任。     业主（代理人）：  年 月 日 | | | | | | |
| 装修单位：  装修单位负责人：  年 月 日 | | | | | | 物业服务人：  经办人： 复核人：  年 月 日 | | |
| 退场验收 | 违约情况： | | | | | | | |
| 参与人员签名 | 设施设备部负责 | | 秩序维护部负责人 | | | 业主（代理人） | 装修单位负责人 |
|  | |  | | |  |  |

备案资料：装修人身份证原件及复印件（或委托代理人身份证原件及复印件、业主委托书原件及身份证复印件）；装修企业营业执照、资质证书及装修施工人员身份证复印件及近期免冠照片；装修图纸及施工方案（含更改后的水电线路图）；按法规要求需提供的相关主管部门批准文件原件及复印件。

附件8.2

装修备案证（存根）

物业服务人已收到 项目 栋（苑） 号房的装修备案资料，同意给予备案，备案的装修项目和装修内容如下：

* 全屋装修□
* 局部装修：

卧室□ 客厅□ 餐厅□ 厨房□ 卫生间□ 书房□ 阳台 □ 其它： □

* 部品翻新：

墙面涂刷□ 地面更换□ 重做橱柜□ 其它： □

装修内容： 。

计划工期： 年 月 日至 年 月 日

装修延期记录：

物业服务人：（盖骑缝章）

年 月 日

装修备案证

物业服务人已收到 项目 栋（苑） 号房的装修备案资料，同意给予备案，备案的装修项目和装修内容如下：

* 全屋装修□
* 局部装修：

卧室□ 客厅□ 餐厅□ 厨房□ 卫生间□ 书房□ 阳台 □ 其它： □

* 部品翻新：

墙面涂刷□ 地面更换□ 重做橱柜□ 其它： □

装修内容： 。

计划工期： 年 月 日至 年 月 日

装修延期记录：

物业服务人：（盖章）

年 月 日

注：此证物业服务人、装修人各执一联，装修人应将此证复印件张贴在户门外，若需延期，持原件到物业服务中心办理。

附件8.3

装修施工证

**编号：**

经物业服务中心核对，接受 （装修单位）对 （房号）的装修方案并予以登记，装修期限为 至 。

主要装修项目如下：

1.

2.

3.

4.

延期记录情况：

物业服务中心

年 月 日

说明：一式两联，原件服务中心保存，复印件粘贴装修户门外。

附件8.4

装修施工人员登记表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 房号： | 出入证号： | 上传身份证证件 |
| 施工人员姓名： 工种： | |
| 身份证件有效期： —— | |
| 出入证有效期： —— | |
| 出入证延期记录： | |
| 出入证回收日期： | |
| 房号： | 出入证号： | 上传身份证证件 |
| 施工人员姓名： 工种： | |
| 身份证件有效期： —— | |
| 出入证有效期： —— | |
| 出入证延期记录： | |
| 出入证回收日期： | |
| 房号： | 出入证号： | 上传身份证证件 |
| 施工人员姓名： 工种： | |
| 身份证件有效期： —— | |
| 出入证有效期： —— | |
| 出入证延期记录： | |
| 出入证回收日期： | |
| 房号： | 出入证号： | 上传身份证证件 |
| 施工人员姓名： 工种： | |
| 身份证件有效期： —— | |
| 出入证有效期： —— | |
| 出入证延期记录： | |
| 出入证回收日期： | |

附件8.5

装修施工人员出入证（AB证）

临时出入卡（A）

照

片

姓 名：

去 向：

卡 号：

发放日期：

年 月 日

临时出入卡（B）

照

片

姓 名：

去 向：

卡 号：

发放日期：

年 月 日

附件8.6

违规/违约行为整改通知单（存根）

项目 栋（苑） 房业主/使用人：

经检查，您在房屋装饰装修/使用过程中存在以下违规/违约行为：

1.

2.

3.

4.

上述行为违反了 第 条的规定，请您立即停止违规/违约行为，并于 年 月 日前完成整改。若逾期未整改，将依法报告相关行政主管部门处理。

业主/使用人签收： 物业服务人：（盖骑缝章）

年 月 日 年 月 日

违规/违约行为整改通知单

项目 栋（苑） 房业主/使用人：

经检查，您在房屋装饰装修/使用过程中存在以下违规/违约行为：

1.

2.

3.

4.

上述行为违反了 第 条的规定，请您立即停止违规/违约行为，并于 年 月 日前完成整改。若逾期未整改，将依法报告相关行政主管部门处理。

物业服务人：（盖章）

年 月 日

附件8.7

特种作业安全责任承诺书

（特种作业：高空作业，电工作业，焊接与热切割作业，制冷与空调作业等）

物业服务中心：

本人/本公司承揽 业务，将对该项目进行特种作业（□高空作业□电工作业□焊接与热切割作业□制冷与空调作业□其他 ）。为保障施工安全，明确安全责任，我方就施工安全责任郑重承诺如下：

1.严格按照《中华人民共和国安全生产法》《消防法》等相关规定，建立严格有效的施工安全管理 制度和安全操作规程。

2.特种作业人员必须接受与本工种相适应的、专门的安全技术培训、经安全技术理论考核取得特种作业操作证后，方可上岗作业。未经培训，或培训考核不合格者不得上岗。

3.特种作业人员的操作证应人、证相符，严禁冒名顶替。严格使用假证。作业人员使用虚假证件导致的损害和事故，作业人员自行承担全部法律责任。

4.高空作业人员必须系安全带、挂安全勾、戴安全帽、穿胶鞋、必须特别注意可能对安全绳、安全勾等造成磨损、阻碍的建筑物、墙角、窗沿等部位。

5.施工现场严格遵守安全操作规程，明火作业现场配置足够的灭火设备和器材，施工现场及相关区域严禁吸烟。

6.工作前必须认真检查机械设备、用具、绳子、坐板、安全带有无损坏，确保机械性能良好及各种用具无异常现象方能上岗操作。

7.施工作业场所有可能坠落的物件，应一律先行撤除或加固，特种作业中所用的物料，均应堆放平稳，不妨碍通行和装卸。工具应随手放入工具袋，作业中的走道、通道板和登高工具，应随时保持干净。拆卸下来的物件以及余料和废料均应及时清理运走，不得随意乱扔或向下丢弃、传递物件。

8.施工需动用明火（如电、气焊、喷枪、切割机等）或使用易燃易爆材料，保证安全后方可施工。完工后，严格清理现场，确认不存在任何安全隐患后，施工人员方可撤离现场。

9.作业人员在施工前应对在特种作业中可能产生的危险及风险进行安全评估和检查，杜绝安全隐患，作业人员在施工过程中产生的一切不利后果负全部责任。

10.如由于承揽的项目或者提供的产品/服务/项目/设备/设施等因质量原因或违反安全规定和行业安全标准所造成的所有事故承担全部法律责任，并承担由此造成的一切经济损失，如对第三人造成损害或者造成自身损害的，自行承担全部法律责任。

11.本安全责任承诺书自盖章或签字之日起生效。

承诺人/公司签名盖章：

年 月 日

附件8.8

动火作业申请表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 以下内容由申请人填写 | | | | | |
| 申请人  资料 | | 名 称 |  | 单元/房号 |  |
| 负责人 |  | 联系电话 |  |
| 动火作业起止时间 | | | 年 月 日 时 至 年 月 日 时止 | | |
| 动火范围/位置 | | |  | | |
| 动火方式 | | | □ 电焊 □ 氧焊 □ 生火 □ 其它： | | |
| 消防安全保证声明 | 本人/本单位非常清楚并保证在进行明火作业时，按照消防安全管理要求，采取足够的防火安全措施，并自觉接受物业项目部工作人员的现场检查与指导，也非常清楚本申请获得批准，并不代表物业项目部需要对本人/本单位的动火作业承担任何责任，因动火作业而引致的一切责任与后果均由本人/本单位承担。  申请人： 日期： | | | | |
| 以下内容由物业项目部工作人员填写 | | | | | |
| 审核意见 | □ 同意。  申请人在进行明火作业时，必须按消防安全管理法规要求，采取足够的防火措施，现场配置足够且有效的灭火设备。  □ 不同意。  装修管理员： 设施设备部门负责人： 日期：  秩序维护部门负责人： 日期： | | | | |
| 备注：本申请一式三份，设施设备部门保留一份，申请人一份，一份放入业主档案。 | | | | | |

记录号：

附件8.9

装修现场巡查记录表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目： | | | 房号： | 检查时间： 年 月 日 至 月 日 | |
| **常规检查内容：**①《装修备案证》； ②《施工人员出入卡》及其他有效证件状况； ③灭火器配置情况、压力、数量，铅封是否完好； ④其他消防措施状况；⑤材料是否按要求堆放；⑥垃圾处理；⑦装修时间；⑧是否抽烟、生火做饭、使用电炉和不安全电器；⑨有无违规留宿；⑩其他问题：  **技术检查内容：**①是否乱接电线；②是否违章变动建筑主体和承载结构；③是否扩大承重墙上原有的门窗尺寸；④是否不适当增加楼面静载荷；⑤破坏防水层后是否修复并做闭水试验；⑥是否将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间；⑦是否擅自改动和暗藏燃气管道；⑧是否未经穿管理线；⑨是否违章凿、拆、搭、建；⑩其他问题： | | | | | |
| 序号 | 违章项目（对应以上内容） | 情况描述 | | | 检查人/日期/时间 |
| 1 |  |  | | |  |
| 2 |  |  | | |  |
| 3 |  |  | | |  |
| 4 |  |  | | |  |
| 5 |  |  | | |  |
| 6 |  |  | | |  |
| 7 |  |  | | |  |
| 8 |  |  | | |  |
| 9 |  |  | | |  |
| 10 |  |  | | |  |
| 11 |  |  | | |  |
| 12 |  |  | | |  |
| 13 |  |  | | |  |
| 14 |  |  | | |  |
| 15 |  |  | | |  |
| 16 |  |  | | |  |
| 17 |  |  | | |  |
| 18 |  |  | | |  |

备注：张贴在入户门外，检查人在每次检查时须覆盖“常规检查内容”和“技术检查内容”，若有违章、违约情况，应在表中进行详细描述

附件8.10

装修管理告知书

1.装修房屋时，遵守建设部《住宅室内装饰装修管理办法》和省、市有关装饰装修管理规定。  
 2.装修工程开工前，向物业服务人进行装修申报并办理有关手续，清楚装修禁止行为和注意事项，与物业服务人签订装修管理服务协议，并将此协议内容告知自行委托的装修施工企业。  
 3.不拒绝和阻碍物业服务人依据法规和装修管理服务协议对装修活动进行的监督检查。  
 4.严格按照装修管理服务协议约定的时间进行施工，尽量避免影响邻里生活。  
 5.房屋装修不得影响建筑结构安全。未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，不变动建筑主体和承重结构、不增加楼面荷载、不开挖地下室。  
 6.不改建、扩建及搭建房屋（含阳光房），不侵占绿地、消防通道等公共空间，不更改房屋外观（在外墙上开门窗、更改外立面的颜色/形状、在非指定位置安装空调室外机等）。  
 7.不将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房。炉生间、厨房间防水层确需改动的，应当按照防水标准制订施工方案，完工后需做24小时闭水试验。  
 8.不扩大、增加承重墙上原有的门窗尺寸、数量，不拆除连接阳台的砖、混凝土墙体，不对房屋的内外承重墙、梁、柱、板、阳台进行违章凿拆、搭、建。  
 9.在不影响结构安全与使用功能、不损害原建筑设计风格、不损害相邻业主合法权益的前提下，在私家花园、户内可通达的平台、露台安装花架、遮阳（雨）蓬等，须经有利害关系的业主书面同意并依法报政府主管部门批准，物业服务人备案后方可实施，  
 10.装修现场按每50㎡配置2具2公斤灭火器的标准配置手提式灭火器，灭火器完好有效并存放于易取用的位置：不在施工现场生火做饭及人员住宿，进行电焊、气焊等动火作业必须事前报批，现场采取有效防护措施，且作业人员须持证上岗。  
 11.不在公共区域拌制水泥砂浆、锯木板或进行切焊等作业，特殊情况在公共区域进行材料加工的须事先向物业服务中心提出申请。  
 12.不在公共区域堆放施工材料，特殊情况临时堆放须事先向物业服务中心提出申请。

13.装修垃圾应袋装，按与物业服务人约定的时间、地点、方式堆放和清运。

14.要按规范施工，避免造成管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏等。  
15.拆改燃气管道、供暖管道和设施应经管理单位批准并由专业单位施工。

16.安装空调，应当按照房屋设计指定的位置安装，并按要求做好噪音及冷凝水处理，发现有不牢固的情况应当及时加固。

17.禁止超过原设计用电标准，禁止改变原设计机电设施的任何功能。

18.装修施工时必须做好楼层成品保护室内防尘等措施。

19.业主封窗时应选择具有专业资质的封窗单位进行封窗，如因封窗不当，或者拆除不当引发的裂缝、渗水等后果业主自行承担。

房 号：

业主确认：

日 期：

附件8.11

装饰装修管理协议

甲方（物业服务人）：

乙方（装修人）：

丙方（装修单位）：

为加强装修管理，预防违章装修，避免装修给管理区域公共秩序和生活环境造成不良影响，维护全体业主的合法权益，根据《合同法》、《住宅室内装修管理办法》等相关法规及本项目《（临时）管理规约》，经三方协商一致，特订立本协议。

一、装修范围及内容

乙方委托丙方对 项目 栋（苑） 号房进行装修，装修工程的内容详见乙、丙方签字确认的《装修申请表》。

二、装修施工期限及施工时间

1.本装修工程的施工期限详见《装修申请表》。

2.乙方应严格遵守装修施工时间；装修施工时间为：

**周一到周五：8：00—12：00  14：00—18：00**

乙方不得擅自延长施工时间，未经批准节假日及周六、周日不允许施工；确需施工作业的，经批准后只允许进行不产生噪音及强烈振动的施工作业；装修施工时间为：

**周六到周日：9：00—12：00  14：00—18：00**

**国家法定节假日禁止装修。**

三、甲方权利及义务

1.甲方有权根据相关法律法规及《（临时）管理规约》，对乙方的装修活动进行监督管理；

2.甲方应将装修禁止行为及须注意事项告知乙、丙方，乙、丙方应当遵守；同时，甲方有权对装修现场进行检查，乙、丙方应当配合；

3.如乙、丙方存在违章装修或违反本协议、本项目《（临时）管理规约》的行为，甲方有权禁止施工人员、施工工具、装修材料、家具物品等进入本项目，同时，甲方有权向相关行政主管部门报告违规行为或向人民法院提起诉讼；

4.装修过程中，如乙、丙方需要甲方提供协助，甲方在不违反本协议及相关法规的前提下应给予必要协助；

5.甲方有权监督乙、丙方遵守消防安全法规，发现乙、丙方装修中存在不安全因素，甲方有权责令乙、丙方改正直至停工处理。

6. 。

四、乙方权利及义务

1.装修前，乙方应向甲方办理装修备案手续，告知装修范围及内容、装修时间、施工单位及人员等信息，并提交装修施工图纸，交验装修单位《承建资格证书》复印件（加盖公章），取得《装修备案登记证》后方可开始施工；施工时须将《装修备案登记证》复印件张贴在户门外侧；

2.乙方应严格遵守相关法规、本项目《（临时）管理规约》及甲方经授权所制定的装修管理制度，杜绝违章、违约行为；

3.装修过程中，甲方对装修施工（包括但不限于噪音、垃圾处理、施工人员着装、施工时间等）提出合理整改意见的，乙方应及时要求丙方整改；

4.乙方应根据装修工程的实际情况合理安排施工时间、布置施工环境等，避免装修施工影响相邻业主正常生活；

5.乙方应严格约束自身及丙方言行，因乙方行为造成共有部位、共有设施设备损坏或第三方人身财产损失的，乙方应予以赔偿并承担相应法律责任；

6.与丙方共同负责安全生产教育，承担装修期间的安全生产责任，保证不发生火灾等安全事故。

7. 。

五、丙方权利及义务

1.丙方应具有承接本协议约定装修工程的相应资质，同时丙方应将相关证照及施工人员的身份证复印件交由甲方备案；

2.丙方应为所有施工人员办理《施工人员临时出入卡》（A/B证），严格遵守本项目出入口管理制度；

3.丙方应本着文明施工的原则，规范施工人员着装、言行等，避免因装修工程而影响其他住户正常生活；

4.在装修过程中，因丙方行为造成共有部位、共有设施设备损坏或其他住户人身财产损失的，丙方应予以赔偿并承担相应法律责任；

5.遵守施工安全操作规程，按照规定采取必要的安全防护和消防措施，与乙方共同负责安全生产教育，承担装修期间的安全生产责任，保证不发生坠物伤人、火灾等安全事故。

6. 。

六、装修禁止行为与注意事项

1.本装修工程必须严格按照乙方备案的装修范围和装修内容施工，保证建筑物结构和使用安全，禁止下列行为：

（1）未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，变动建筑主体或承重结构；

（2）将没有防水要求的房间或阳台改成卫生间、厨房间；

（3）扩大承重墙上原有的门窗尺寸，拆除连接阳台的砖、混凝土墙体；

（4）损坏房屋原有节能设施，降低节能效果；

（5）其他影响建筑结构和使用安全的行为。

2.未经城市规划行政主管部门或相关管理单位批准，不得有下列行为：

（1）搭建建筑物、构筑物；

（2）改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗；

（3）拆改供暖管道和设施；

（4）拆改燃气管道和设施。

3.室内装修超过设计标准或者规范增加楼面荷载的，应当经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案；

4.装修毛坯房或装修时确需改动卫生间、厨房间防水层的，应当按照防水标准制订施工方案，并做24小时闭水试验；

5.对既不影响房屋结构安全、外观，也不影响相邻业主权益的门窗装修（安装防盗门、内置防盗窗花、防盗纱窗、阳台推拉门等），以及经业主表决和相邻业主书面同意允许进行的涉及建筑外观的改动，必须按照本项目确定的统一款式装修（包括材料、尺寸、规格、颜色等）；

6.装修现场按每50㎡配置2具2公斤灭火器的标准配置手提式灭火器，灭火器完好有效并存放于易取用的位置。装修现场禁用明火，烧、焊等动火作业须事先报批并告知甲方，操作人员须持证上岗，现场落实防火措施；

7.经营过程中会产生油烟、噪音的商户应安装油烟处理设施和进行降噪处理，保证油烟的排放和噪音音量达到环保部门的要求；

8.装修单位负责人必须教育施工人员遵纪守法，遵守本项目物业管理规定，严禁下列行为：

（1）严禁用砖头或其他物品顶住电梯、防烟门；

（2）严禁在户内储存大量易燃易爆物品；

（3）严禁将装修垃圾、各类胶、漆、稀释剂等有毒、有害物质倒入下水道及河道、水景内；

（4）严禁在非指定堆放点堆放装修垃圾、装修材料；

（5）严禁在未经批准、未采取防护措施的情况下在公共区域进行拌砂浆、锯木板、切焊等作业；

（6）严禁私自在户外接驳水、电；

（7）严禁乱拉电线、使用大功率电器、在户内生火做饭；

（8）严禁超出规定的装修时间施工；

（9）严禁使用本项目休闲娱乐设施、在其他住户门前逗留、休息；

（10）严禁在装修户内过夜留宿。

9.施工人员须凭《施工人员临时出入卡A卡》在出入口换取《施工人员临时出入卡B卡》后，方可进入本项目；离开时到出入口换回《施工人员临时出入卡A卡》后方可离去，否则物业服务中心有权拒绝其进入本项目施工。

10. 。

七、装修垃圾及装修材料管理

1.装修垃圾应袋装，物业服务中心提供清运服务的，乙方应将装修垃圾运送至临时堆放点；乙方自行清运的，装修垃圾应从室内直接搬运至垃圾运输车辆，不允许落地；

2.装修材料应存放在装修户的专有部分，因特殊情况确需占用公共区域的，应经甲方批准并指定堆放位置，且应堆放整齐，地面做好铺设防护并用彩条布封围，存放期限不得超过一个月，超期未处理的同意由甲方作为废弃物进行清理，由此产生的费用由乙方承担。

3. 。

八、相关费用收取

1.装修前，乙方应向甲方缴纳装修管理服务费：

住宅装修管理服务费 元/㎡/天（按房屋产权面积计算）；

商铺、公寓等其他物业的装修管理服务费 元/㎡/天（按房屋产权面积计算）；

2.《施工人员临时出入卡》工本费： 元/套（AB两张）；

3.装修垃圾清运费： 元/㎡（按建筑面积计算） ；

装置建渣处置费： 元/㎡（按敲打墙面面积及市场调节单价计算）。

4. 。

九、违约责任

1.若违反本协议进行违章装修，甲方有权制止、责令改正、报请政府主管部门处理，制止无效的，甲方有权向人民法院起诉；

2.因装修施工造成共用部位、共用设施设备损坏或其他住户财物损失，乙、丙方应负责修复或赔偿；

3.施工人员在本项目内打架、斗殴、偷盗以及从事黄、赌、毒等违法乱纪活动，丙方应按 元/次的标准向甲方支付违约金，且甲方将严肃处理，直至移交公安机关；

4.装修施工人员发生本协议第六条第8款所列行为，丙方应按 元/次的标准向甲方支付违约金；；

5.《施工人员临时出入卡》遗失，丙方应按 元/次的标准向甲方支付违约金；

6.若乙、丙方违反本协议且拒不修复、赔偿、支付违约金，甲方有权向人民法院起诉

7.如乙方与丙方因装修问题产生争议，双方应依据装修管理相关法规自行协商解决；甲方无权处理双方的纠纷或代其中一方对另一方履行约束或追缴行为，且不承担由双方纠纷产生的任何后果。

8. 。

十、附则

1.甲方公示的装修管理相关制度为本协议的有效组成部分，与本协议具有同等法律效力；

2.本协议履行中发生争议，三方应协商解决，协商不成，任一方均有权向有管辖权的人民法院提起诉讼；

3.本协议一式三份，甲、乙、丙三方各执一份，具有同等法律效力。

甲方（物业服务人）：

代表人：

日期：

乙方（装修人）： 项目 栋（苑） 号房

业主（委托代理人）：

日期：

丙方（装修单位）：

代表人：

日期：

第三章 住宅物业客服管理规范

# 1.0 目的

通过客户入住及装修手续办理、日常接待、拜访、收集意见或建议、协调相关部门处理客户诉求、提升服务质量，提高客户认可度。

**2.0 客户服务部职责**

# **2.1 客户服务部工作职责**

2.1.1 通过与客户接触和定期拜访，收集、整理客户信息和需求，并及时反馈、回访；

2.1.2 办理客户入住、装修手续等；

2.1.3 配合共用设施设备维护部、公共秩序维护部对装修进行管理，及时劝阻、制止、上报违规装修行为；

2.1.4 核实及催缴物业服务费及其他相关费用；

2.1.5 整理及归档部门文件，建立健全客户档案资料；

2.1.6 监督各部门的服务质量，并提出合理化建议；

2.1.7 每日对公共区域巡查，定期空置房巡查；

2.1.8 组织实施小区文化活动；

2.1.9 按照要求及时公示、更新物业服务相关资料；

2.1.10 配合小区基层治理，提倡党建引领，打造红色物业。

# **2.2 客户服务部岗位职责**

# 2.2.1 客户服务部经理（主管）岗位职责

2.2.1.1 熟悉相关政策法规、各项管理制度、收费标准及其构成；

2.2.1.2 审核客服专员工作日志及投诉记录，对重点事项进行归纳、处理、跟进，重大事件及时上报；

2.2.1.3 定期召开部门工作例会，组织部门培训；

2.2.1.4 组织实施各项费用的收取；

2.2.1.5 负责审核客户的入住、装修等手续；

2.2.1.6 负责定期对服务质量进行统计、分析，并提出优化方案；

2.2.1.7 规范客户档案、服务质量档案等资料的收集、更新、管理；

2.2.1.8 负责策划、组织、实施小区文化活动，配合各项应急演练；

2.2.1.9 主导项目风险管理，把控舆论导向，积极制定应对措施，维护公司声誉。

2.2.2 客服专员岗位职责

2.2.2.1了解相关政策法规、各项管理制度、收费标准及其构成；

2.2.2.2 办理客户入住、装修、车位等相关手续；

2.2.2.3 接待并处理客户需求、报事报修、投诉，记录完整、归档；

2.2.2.4 定期客户拜访、空置房巡查，每日公共区域巡查，记录完整、归档；

2.2.2.5 收取物业服务费及其它费用；

2.2.2.6 定期整理、更新客户资料；

2.2.2.7 遇有紧急突发事件，协助处理善后工作。

# **2.3 客户服务部行为规范**

2.3.1 仪态

2.3.1.1 站姿规范：挺拔自信，精神饱满，举止大方，直立端正，头部保持端正，双目平视，双臂自然下垂；

2.3.1.2 坐姿规范：入座时，轻而稳，坐满椅子三分之二；双目平视、面带微笑、双膝合拢、双脚自然放置；

2.3.1.3 走姿规范：昂首挺胸，双臂自然摆动，不要摇晃身体；行走路线，靠右行走，若遇客户礼貌让行。

2.3.2 衣饰

2.3.1.1 着装规范：着装统一，制服整洁，正确佩戴工牌；

2.3.1.2 饰物规范：配饰不夸张，不浓妆艳抹；

2.3.1.3 头发规范：男士发型简洁大方、清洁整齐；女士不烫染夸张发型、发色，长发需盘束规范。

2.3.3 语言

谈吐文雅、音量适中、有问必答、用词得当、表述清晰。

2.3.4 接待

2.3.4.1 握手规范：

起立：热情主动，微笑相迎；

站距：保持与对方约一步左右；

握手要求：主动伸出右手，四指齐并、拇指张开；和女士握手，不要满手掌接触，轻握手指部位即可；双目注视对方，并示意微笑致意；

2.3.4.2 出访规范：拜访、会客或邀他人商谈时，要事先预约、守时。

2.3.5 接听电话

2.3.5.1 电话铃响三声内接听，左接右记；

2.3.5.2 使用敬语，主动问好；

2.3.5.3 电话交谈，耐心细致，记录准确。

**3.0 客户入住管理**

**3.1 客户入住管理规程**

负责入住手续的具体办理，准确录入客户资料整理并保存；收取相关入住费用，陪同客户验收房屋。

3.1.1 客户办理入住手续时，负责查验客户入住资料，并留存复印件；

3.1.2 打印入住收费清单，向客户收取入住相关费用；

3.1.3 解读入住相关资料，并让客户签收；

3.1.4 客户在《物品签收表》等相关文件签字，填写《基本信息登记表》相关内容；

3.1.5 收取相关资料，陪同客户进行验房，填写《房屋交接验收表》；

3.1.6 负责具体办理客户入住手续，按《房屋交接验收表》结果，跟进建设单位整改完成；

3.1.7 移交其他资料，办理门禁授权。

**4.0 客户装修管理**

**4.1 概述**

4.1.1 客服部负责办理客户装修申请手续，告知注意事项，签订装饰装修服务相关协议；负责核收装修各项费用；

4.1.2 共用设施设备维护部负责对装修水电线路、用电设备进行检查、监督；

4.1.3 公共秩序维护部对装修过程进行秩序巡查、安全隐患排查；

4.1.4 项目负责人负责装修申请的最终审核；

4.1.5 装修巡查人员对装修户每天巡查一次，发现问题发出违规通知单并限期整改，同时负责对装修进行验收。

**4.2 装修办理须知**

4.2.1 装修申请，客户带相关资料到物业服务中心填写《装修申请表》，办理装修手续；

4.2.2 装修审核，签订《装饰装修管理协议》《特种作业安全责任承诺书》等；

4.2.3 交费，缴纳装修的有关费用；

4.2.4 办证，装修人员应服从现场管理人员的监督和巡查，办理《装修施工人员出入证》。

**4.3 装修手续办理流程**

客户填写统一印制的《装修申请表》，装修单位提交营业执照、装修单位资质证书，领取《装修管理告知书》等。

将填写好的《装修申请表》及装修施工图报项目负责人审核，签定《装饰装修管理协议》。

持已审核的《装修申请表》及《装饰装修管理协议》办理相关交费手续。

凭审核后的《装修申请表》《装饰装修管理协议》及交费手续，办理施工证明、《装修施工人员出入证》，填写《装修施工人员登记表》，签定《特种作业安全责任承诺书》，确需动火的填写《动火作业申请表》。

客户及装修单位向物业服务中心提出验收申请，共用设施设备维护员现场依据图纸项目验收。验收合格后，交回施工证明、《临时出入证》，办理相关退场手续，施工人员退场。验收未合格，限期整改合格后再办理相关手续。

**装修审核**

**装修申请**

**缴纳相关费用**

**领取施工证明**

**进场施工**

**装修验收**

装修单位须将施工证明贴在施工房屋入户门上。装修人员佩带临时出入证，装修垃圾分类袋装化搬运到指定位置，严格遵守《装修管理协议》各项条款。

**5.0 客户搬迁管理**

5.1 大件物品出小区时，需核实客户身份、搬迁物品以及办理相关手续（非业主搬迁需征得业主同意方可放行）；

5.2 办理退伙手续，查验权属转移证明（如：转让合同、公证书等）并保留其复印件，完善变更手续。

**6.0 客户服务管理规程**

**6.1 前台服务**

6.1.1 受理跟进的业务内容主要包括：来访来电接待、咨询解答、投诉处理、报修处理、装修手续办理、钥匙管理、物品放行、费用收缴、交付手续办理等；

6.1.2 设置24小时服务电话；

6.1.3 交接班时，交班人员须将本班未处理完毕的事项清楚记录在《交接班记录表》，并提醒接班同事继续跟进；

6.1.4 来电接待、处理流程

6.1.4.1 所有来电必须在铃响三声之内接听，接听时语言亲切，吐词清楚，做好记录；

6.1.4.2 逐一记录客户诉求的内容，记录房号、联系电话、联系人并确认信息的准确性；

6.1.4.3 对客户来电事项有记录、有处理、有跟进、有回访。

6.1.5 来访接待、处理流程

6.1.5.1 客户来访时，应采用迎立式服务标准，起立并问好；如正在接听电话，应先示意客户稍等，待挂断电话后立即起身招待客户；

6.1.5.2 认真聆听，明确客户姓名、房号、联系方式和来访事由，并做好相应记录；

6.1.5.3 客户离开时，要起身微笑道别。

6.1.6 检查、回访及资料归档

6.1.6.1 对每日所受理的事项进行落实，对已处理完毕的投诉、报修等事项须电话或上门回访，做好回访记录；

6.1.6.2 相关记录表单及时归档；

6.1.6.3 客户服务部负责人每天须查看《服务需求登记表》，对已处理事项审核，将未处理事项上报项目负责人。

6.1.7 大宗物品放行管理

6.1.7.1 核实申请人身份

6.1.7.1.1 业主本人办理《物品放行条》的，须核实业主身份；

6.1.7.1.2 业主委托他人办理的，须核实申办人身份并通过电话联系业主确认。

6.1.7.2 开具《物品放行条》

6.1.7.2.1 负责《物品放行条》的填写并在“经办人”处签名；

6.1.7.2.2 《物品放行条》内容须包括物品名称、品牌、规格、数量、车牌号码等内容；

6.1.7.2.3 委托他人办理的，填写内容以业主书面委托书或电话确认的内容为依据；

6.1.7.2.4 《物品放行条》填写完毕后，须提醒办理物品放行申请人签名确认；

6.1.7.2.5 开具后将第二联交物品放行办理申请人，凭《物品放行条》放行。

**6.2 门禁系统管理**

6.2.1 房屋交付时，按照建设单位配置门禁系统类型，授权给客户；

6.2.2 根据客户需求，变更授权信息；

6.2.3 租户或其他使用人门禁授权需征得业主同意后办理。

**6.3 钥匙管理**

|  |  |
| --- | --- |
| 钥匙分类 | 实施步骤 |
| 空置房钥匙 | 1.接收建设单位空置房钥匙，制作《钥匙管理清单》并实时更新；  2.空置房钥匙安排专人管理；  3.内部员工（含建设施工人员）借用空置房钥匙在前台登记《钥匙借用登记表》；  4.空置房钥匙归还后，空置房管理人员应在当日与钥匙借用人共同对该空置房进行巡视检查，发现问题立即组织相关部门处理。 |
| 客户托管钥匙 | 1.客户委托物业服务中心托管钥匙，应签订钥匙托管承诺书；  2.客户托管钥匙安排专人管理，建立《钥匙管理清单表》，妥善存放；  3.非内部员工借用托管钥匙，应取得客户同意，由钥匙管理人员在《钥匙借用登记表》中登记，原则上应当天归还；  4.客户取回托管钥匙，应核对客户身份，确认无误后，签字交还。 |

**6.4 投诉处理**

6.4.1 公示投诉处理流程；

6.4.2 属于客户有效投诉的，填写《客户投诉处理表》；

6.4.3 按投诉内容，在处理时限内，组织安排相关人员处理，并将处理情况填写在《客户投诉处理/回访记录表》中；

6.4.4 属于重大投诉，填写完《客户投诉处理表》后，根据具体安排，报项目经理处理决定；

6.4.5 投诉处理完毕后，完成回访和满意度调查。

**6.5 客户关系管理**

6.5.1 客户关系建立与维系

物业服务中心通过定期与客户进行沟通，及时了解客户需求，解决客户疑难，与客户建立良好关系。

6.5.2 客户关系建立与维系渠道

6.5.2.1 客户访谈拜访

6.5.2.2 客户投诉

6.5.2.3 项目经理接待日

6.5.2.4 小区文化活动

6.5.2.5 客户信息建档

6.5.2.6 信息发布

6.5.3 客户满意度调查

6.5.3.1 年度1-2次满意度调查，有条件的可邀请第三方公司；

6.5.3.2 调查内容应涉及客户服务、公共秩序维护、设施设备管理、保洁维护、绿化管理等方面；

6.5.3.3 整理分析满意度调查内容，编制调查报告；

6.5.3.4 制定整改完善计划，并按计划实施。

**6.6 收费管理**

6.6.1 负责收取各项公共服务费用；

6.6.2 负责派发各项收费通知单，并做好费用的催缴工作；

6.6.3 部门经理（主管）对各项费用清单组织自检和分析；

6.6.4 有偿服务费的收取，需经客户书面确认。

**6.7 公示**

6.7.1 公示信息包括长期公示、定期更新及临时公示的信息；

6.7.2 长期公示信息基本包括：服务等级及标准、服务人员信息、收费标准、办事流程、投诉处理流程、装修流程、服务电话等；

6.7.3 定期公示信息基本包括：公共区域收支、房屋专项维修资金使用等；

6.7.4 临时公示信息包括：通知、告知、温馨提示、安全防范、节日问候（如四害消杀、水质检测报告、物业服务报告、防火、防盗、文明养犬、禁止高空抛物等）；

6.7.5 公示期满后，回收归档。

**6.8 档案管理**

物业服务中心档案管理流程：

收集∶ 工程技术、维修、改造资料；

智能化系统技术资料；

住户资料、证件、购房合同、装修审核表；

历次管理活动书面、音像记录。

整理分类∶产权资料；技术资料；住户资料；

管理规章及内部管理制度：管理服务工作资料、记录；

业委会文件、通知、资料、活动记录。

归档∶按类别建册归档。

查阅∶按权限取用，领取时登记，使用后立即归还。

**6.9 报修处理流程**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 业主 | | | |  |  |
| 处理结果反馈、汇总、存档  核实分类传递 | |  |  |  |  | 处理结果反馈、汇总、存档 | |
| 客户服务中心  填写受理单 | | | |
|  | 工程类 | |  | 非工程类 |  | |  |
|  |  |  | |  | |  |  |
|  | 客户提出维修 | |  |  | 业务咨询、投诉 | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 下单至工程维修组 | |  |  | 认真记录解答 | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 相关责任人维修完成后签字 | |  |  | 暂时无法解决的问题转相关责任部门处理 | |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 无法完成或非本职范围，由维修组提出意见 | |  |  | 相关责任人 | |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 相关部门领导研究处理 | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**6.10 出租房屋管理制度**

6.10.1 业主出租房屋，需到当地公安机关备案；

6.10.2 出租房屋业主要到物业服务中心登记出租情况，承租人到物业服务中心登记相关资料和联系方式；

6.10.3 出租房屋不得擅自改变房屋的使用性质；

6.10.4 承租人在出租屋内不得进行违法行为；

6.10.5 承租人必须服从物业相关管理规定。

**6.11 商业管理规定**

6.11.1 商业经营不得占用公共场所，不得在公共区域堆放物品或扩大营业场地；

6.11.2 按规范悬挂招牌；

6.11.3 保持店容店貌及环境清洁，做好门前＂三包＂；

6.11.4 商户装修应按规定申请，符合消防规范要求，不得随意更改房屋结构、移动消防设施等；

6.11.5 文明经商、合法经营。

**6.12**  **空置房巡查**

6.12.1 每月或异常天气后及时对空置房进行巡查并填写《空置房巡检记表》；

6.12.2 空置房巡查主要包含：水电气管道及阀门无异常，门、窗、门锁完好，卫生情况良好，无积水、无水浸现象等；

6.12.3 发现异常情况及时协调处理，记录完整。

**7.0 小区文化管理**

**7.1 小区文化管理制度**

7.1.1 根据年度计划，按时、高效地开展各类小区文化活动；

7.1.2 组织活动后应及时进行总结，收集活动图片、整理活动资料，形成完整的小区文化档案；

7.1.3 定期开展客户联谊活动，提升满意度。

**7.2 小区文化工作规范**

7.2.1 负责编制年度小区文化活动计划，并指导、监督、检查活动的开展；

7.2.2 负责组织具体小区文化活动的实施。

7.2.3 小区文化活动的策划

7.2.3.1 制订具体的小区文化活动实施计划，报项目负责人审核；

7.2.3.2准备小区文化活动物资，进行统筹安排。

7.2.4 小区文化活动的实施

7.2.4.1客户服务部做好前期准备工作，发出活动通知；

7.2.4.2 客服专员负责活动现场的组织和实施；

7.2.4.3 秩序维护员负责活动现场安全防范工作，保持消防通道的畅通；

7.2.4.4 保洁维护员维护活动现场及结束后的现场卫生。

**7.3 基层治理**

全面贯彻落实党的精神，规范提升物业服务水平，自觉履行社会责任，主动融入社会治理，着力彰显“红色精神”，倡导成立物业党组织，开展“红色物业”服务。

7.3.1 完善组织建设

7.3.1.1 统计党员数量，成立党组织；

7.3.1.2 健全党组织架构，打造“红色阵地”，设立党群活动室；做到有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度；

7.3.1.3 开展党组织和党员创优争先活动。

7.3.2 “红色物业”服务建设

7.3.2.1 设立项目党员示范岗，组建党员志愿者队伍，开展志愿服务活动；

7.3.2.2 招募“红色联络员”，创建文明先锋小区，收集业主对服务区域建设管理的可行性建议及意见，就重大事项进行讨论决策；

7.3.2.3 组织开展红色小区文化活动，了解红色精神，传承党的优良传统。

**8.0 相关附件**

8.1 《物品签收表》

8.2 《基本信息登记表》

8.3 《房屋交接验收表》

8.4 《空置房巡检记表》

8.5 《客户投诉处理/回访记录表》

8.6 《钥匙借用登记表》

8.7 《钥匙管理清单》

8.8 《物品放行条》

8.9 《交接班记录表》

8.10 《服务需求登记表》

附件8.1

物品签收表

**项目名称：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 房号 |  | 业主姓名 | |  |
| 序号 | 物 品 名 称 | 单位 | 数量 | 签字 |
| 一、商品房配套钥匙 | | | | |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 二、配套物品 | | | | |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 三、其它物品 | | | | |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 四、水底数： 吨；电底数： 度；气底数： 立方 | | | | |
| 五、本人自愿将进户门装修钥匙把交给物业服务中心留存，用于房屋的检查及整改，在办理房屋装修时领回。  业主确认签字：　　　　　　　　　 　时间： | | | | |

附件8.2

基本信息登记表

**项目名称：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.房号： ；  2.使用性质：□住宅、□商铺、□其他（ ）；  3.建筑面积： 平方米；  4.姓名： 性别： 身份证号： ；  5.籍贯： 户口所在地： ；  6.工作单位： 固定电话： ；  7.电子邮箱： 移动电话： ；  **家庭常住人员的情况：** | | | | | | |
| **姓名** | **性别** | **与业主**  **关系** | **身份证号码** | | **户口所在地** | **联系电话** |
|  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |
| **紧急情况**  **联系** | **姓 名** | | | **联 系 方 式** | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |

**车辆情况：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 机  动  车 | 品牌型号 | | 排量 | | 颜色 | 车牌号 | | 车主 | | 是否买保险 |
|  | |  | |  |  | |  | |  |
|  | |  | |  |  | |  | |  |
|  | |  | |  |  | |  | |  |
| 非  机  动  车 | 车名 | 颜色 | | 车型 | | | 车牌号 | | 车主 | 购买时间 |
|  |  | |  | | |  | |  |  |
|  |  | |  | | |  | |  |  |
|  |  | |  | | |  | |  |  |

公司

附件8.3

房屋交接验收表

**项目名称：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 业主姓名 |  | | 房 号 |  | 联系电话 | |  |
| 水表底数 |  | | 电表底数 |  | 气表底数 | |  |
| 验收内容 | 验收意见 | | | | | | |
| 门 窗 |  | | | | | | |
| 灯、开关 |  | | | | | | |
| 插 座 |  | | | | | | |
| 室内配电箱 |  | | | | | | |
| 土 建 |  | | | | | | |
| 给排水 |  | | | | | | |
| 弱电系统 |  | | | | | | |
| 其 他 |  | | | | | | |
| 业主签字/日期 | |  | | 经办人签字/日期 | |  | |

填表说明：

1.若该验收项目业主满意或认可，请打√。

2.若该验收项目有需要整改内容，请详细描述。

附件8.4

空置房巡查记录表

房号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 巡查时间 | 巡查结果 | 巡查人 | 备注 |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |
|  | □门窗 □开关、插座 □水、电、气表 □地面、墙面 □卫生 其它 |  |  |

备注：正常打“√” ，有问题在“其它”后面注明

附件8.5

客户投诉处理/回访记录表

**项目：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投 诉 人 |  | | | 投诉时间 | | | |  | | | 受理人 | |  |
| 房 号 |  | | | 投诉方式： 1. 来访 2. 来电 3.网络  4. 信函 4. 其它 | | | | | | | | | |
| 联系电话 |  | | |
| 投诉性质 | □ 1.一般投诉 □ 2.重大投诉 | | | | | | | | | | | | |
| 投诉内容（简述）  受理人： | | | | | | | | | | | | | |
| 责任部门（单位） | | |  | | 责任人 | |  | | | 处理时限 | |  | |
| 原因分析及纠正措施：  责任人： 部门负责人： | | | | | | | | | | | | | |
| 处理结论 | | □1.有效投诉 □2.无效投诉 | | | | | | | | | | | |
| 是否解决：  □是 □否 | | 签名： | | | | 如未解决，是否向对方解释原因  □是 □否 | | | | | | | |
| 处理结果回复 | | □满意 □不满意 | | | | | | | | | | | |
| 验证记录人 | |  | | | | | | | | | | | |
| 项目经理 | |  | | | | | | | | | | | |
| 物业服务中心： | | | | | | | | | 公司领导： | | | | |

附件8.6

钥匙借用登记表

项目： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 接待人 | 房 号 | 数 量 | 借用部门 | 借 用 人 | 联系电话 | 使用用途 | 借出时间 | 归还时间 | 接 收 人 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件8.7

钥匙管理清单

项目： 年 月

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 钥匙对应锁具位置 | 钥匙数量 | 接收人 | 移交人 | 备 注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

附件8.8

物品放行条

项目： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 携带物品人员  姓名 |  | 单位 |  | | 携出时间 |  | 客户服务部留存联 |
| 物 品 名 称 | | | | 规 格 | | 数 量 |
|  | | | |  | |  |
|  | | | |  | |  |
|  | | | |  | |  |
| 单位负责人  签名（盖章） |  | | | 客户服务  部签名 |  | |
| 物品携带人 签名 |  | | | 物品携带人电话 |  | |

注：1.无单位盖章或授权人签字被视为无效。

2.正常上班时段需到客户服务部办理放行手续，出门时将此条交与大门当值秩序维护员。

3.当值秩序维护员如实放行物品。

物品放行条

项目： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 携带物品人员  姓名 |  | | 单位 |  | | 携出时间 |  | 秩  序  维  护  部  留  存  联 |
| 物 品 名 称 | | | | | 规 格 | | 数 量 |
|  | | | | |  | |  |
|  | | | | |  | |  |
|  | | | | |  | |  |
| 单位负责人  签名（盖章） | |  | | | 客户服务部签名 |  | |
| 当值秩序维护员  签名 | |  | | | 备注 |  | |

注：1.无单位盖章或授权人签字被视为无效。

2.正常上班时段需到客户服务部办理放行手续，出门时将此条交与大门当值秩序维护员。

3.当值秩序维护员如实放行物品。

附件8.9

交接班记录表

项目： 部门：客户服务部

|  |
| --- |
| 交接日期： 年 月 日 交接人： |
| 交接内容：      接班日期： 年 月 日 接班人： |

交接班记录表

项目： 部门：客户服务部

|  |
| --- |
| 交接日期： 年 月 日 交接人： |
| 交接内容：      接班日期： 年 月 日 接班人： |

管理人员：

附件8.10

服务需求登记表

项目： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 来访  时间 | 接待人 | 房号 | 来访事由 | 处理人 | 处理情况 | 回访情况  （回访时间、方式、业主意见、回访人） | 备注  （维修单号等） |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

值班员确认： 时间： 审核： 阅视：

第四章 住宅物业保洁维护规范

**1.0 目的**

明确保洁维护服务工作日常管理要求，保持和提高环境质量。

**2.0 适用范围**

适用于物业项目保洁维护工作的日常管理。

**3.0 职责**

3.1 保洁维护经理（主管）负责保洁维护日常管理工作的全面安排，组织编写保洁维护作业指导文件和工作计划，并对日常工作抽查；

3.2 保洁维护班长负责日常巡查，并对保洁维护计划工作的落实，进行监督纠正及上报；

3.3 保洁维护员按照作业标准，负责责任区域内环境清洁、处理及维护等工作。

**4.0 保洁维护内容和要求**

**4.1 工作分类**

4.1.1 常规性保洁维护

通常指的是每天都需要做的例行性事务工作，如道路、绿化带、楼梯间的保洁维护、垃圾的收集与处理等；

4.1.2 计划性保洁维护

通常指的是保洁维护工作频度低于每月一次的，定期性的保洁维护，如对管道井的清洁、道路的冲洗、水景的清洗等。

**4.2 日常管理基本要求**

4.2.1 工作责任分明，做到“五定”，即“定人、定点、定时、定任务、定质量”；编制保洁维护人员岗位安排、作业流程安排等管理性文件，对物业范围的各区域有专人负责清洁卫生，明确清扫的具体内容，时间和质量要求；

4.2.2 作业及时，生活垃圾日产日清，重点区域要循环维护；

4.2.3 计划安排合理，根据物业服务合同内容及标准，制订保洁维护工作的计划，有序开展；

4.2.4 监督及奖惩

4.2.4.1 保洁维护经理（主管）对保洁维护日常管理工作行使监督检查权，项目负责人对保洁维护日常管理工作进行抽查；

4.2.4.2 根据日常检查结果，按照制度进行奖励或处罚。

4.2.5 卫生检查：检查标准具体依照项目《物业服务合同》规定的服务等级标准和公司住宅项目品质检查标准执行。

**5.0 常规性保洁维护操作规程**

**5.1 一类保洁维护**

**5.1.1 门厅**

5.1.1.1 标准：地面无杂物、纸屑等垃圾，门窗、玻璃无明显灰尘；

5.1.1.2 常用工具及物料：毛巾、水桶、拖把、玻璃刮、鸡毛掸、扫把、垃圾铲、洗洁精。

**5.1.2 总坪**

**5.1.2.1 道路**

5.1.2.1.1 每天对小区的道路定时清扫一遍；

5.1.2.1.2 每次清扫工作必须在当天规定时间前完毕；

5.1.2.1.3 主干路段除定时清扫外，应安排固定人员巡视并维护；

5.1.2.1.4 雨后及时清扫路面，确保路面无积水；

5.1.2.1.5 根据服务等级要求或物业服务合同约定，按期冲洗路面；

5.1.2.1.6 路面油污、香口胶等污渍应及时清洁。

**5.1.2.2 中心花园、广场**

5.1.2.2.1 有专人负责循环清扫、保洁；

5.1.2.2.2 清扫广场花园里的果皮、树叶、纸屑、烟头等垃圾；

5.1.2.2.3 及时清除地面的油污渍、黏附物；

5.1.2.2.4 每天擦拭一次花园景观设施；

5.1.2.2.5 定期用擦地机、清洁剂对地面全面清洁一次。

**5.1.2.3 绿化带**

5.1.2.3.1 每天清扫草地、绿化带上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾；

5.1.2.3.2 对烟头、棉签等不易打扫的小杂物，应采取捡拾的方式；

5.1.2.3.3 每天擦拭一次花池立面、平面，保证外观洁净。

**5.1.2.4 地下管井**

5.1.2.4.1 每月应清理一次，每半年疏通一次；

5.1.2.4.2 清理时打开井盖，捞起井内的悬浮物，清除井内的沉沙、粘在井内壁的黏附物；

5.1.2.4.3 用压力水枪冲刷管道内壁；

5.1.2.4.4 清理完毕盖好井盖，并清洁周边地面。

**5.1.2.5化粪池**

5.1.2.5.1 每年至少清理一至两次；

5.1.2.5.2 作业时做好警示及打围；

5.1.2.5.3 清理完毕后应盖好井盖，清洁周边卫生；

5.1.2.5.4 清理工作可委托外单位进行。

**5.1.2.6 喷水池**

5.1.2.6.1 清洁前应断电、停水，再进行清洗；

5.1.2.6.2 打开排水阀门放水，等池水放去2/3时，保洁员入池清洁；

5.1.2.6.3 清洁池内的瓷砖、灯饰、水泵、水管、喷头、电线、大石表层的青苔、污垢等；

5.1.2.6.4 排尽污水，清理池底赃物、垃圾；

5.1.2.6.5 清洁完毕后清洗水池周围及地面污迹。

**5.1.2.7 游乐设施**

5.1.2.7.1 每天保洁一次；

5.1.2.7.2 擦拭设施表面灰尘、污渍，定期对设施进行消毒；

5.1.2.7.3 清扫游乐场内及周围的纸屑、果皮、树叶等垃圾；

5.1.2.7.4 擦拭附近的座椅。

**5.1.2.8 路灯**

5.1.2.8.1 每月保洁一次；

5.1.2.8.2 断开电源进行，两人配合踩梯工作；

5.1.2.8.3 擦拭灯罩，注意力度。

**5.1.2.9 装饰物、标识、宣传牌**

5.1.2.9.1 每天擦拭一遍；

5.1.2.9.2 备长柄胶扫把、抹布、梯子等工具，除尘；

5.1.2.9.3 擦拭污迹位置，用水清洗，用干布抹干。

**5.1.2.10 天台和雨篷**

5.1.2.10.1 每半月清扫一次；

5.1.2.10.2 将雨篷或天台上的垃圾清理装袋，清离现场；

5.1.2.10.3 疏通雨篷、天台上排水口（管）。

**5.1.2.11 垃圾桶、果皮箱**

5.1.2.11.1 每天清运两次；

5.1.2.11.2 分季节按要求定期清洗，将表面冲洗一遍，后用清洁剂反复擦拭；

5.1.2.11.3 将油渍、污渍洗净后，用清水冲洗，用布抹干；

5.1.2.11.4 清洗完毕后及时归位，套好垃圾袋。

**5.1.2.12 排水沟**

5.1.2.12.1 分季节按要求定期维护；

5.1.2.12.2 清扫排水沟里的泥沙、杂物等垃圾；

5.1.2.12.3 拔除沟里生长的杂草，保证畅通。

**5.1.2.13 游泳池**

5.1.2.13.1闭池期间全区域日常保洁维护，开放期间池边公区区域及配套更衣室、卫生间、休闲设施日常清洁；

5.1.2.13.2 防疫措施及水质达到相关标准要求。

**5.1.2.14 信报箱**

5.1.2.14.1 每日或隔日擦拭一次；

5.1.2.14.2 擦拭后保持干净，无灰尘、无污迹。

**5.1.2.15 监控探头**

5.1.2.15.1 每周擦拭一次；

5.1.2.15.2 擦拭探头镜片、外表；

5.1.2.15.3 清洁后应镜头光亮洁净、探头外表干净无灰尘。

**5.1.3 单元大厅**

5.1.3.1 拖擦地面，铲除陈旧污迹；

5.1.3.2 擦拭大堂内的桌椅、沙发、指示牌、玻璃、花盆、消防箱、不锈钢饰品等；

5.1.3.3 擦拭玻璃门，每周清刮一次；

5.1.3.4 定期对大理石地面打蜡、抛光；对地砖地面和水磨地面刷洗；

5.1.3.5 将清理出的垃圾袋装，运至垃圾中转站；

5.1.3.6 每日用湿拖把拖2遍，干拖把收水；

5.1.3.7 维护过程中，如遇客户通过，应站立、侧身礼让客户先行；

5.1.3.8 确保巡回维护频率，及时清除鞋印、烟头等。

**5.1.4 电梯轿厢**

5.1.4.1 使用配制好清洁剂的抹布抹擦清洁轿厢内壁；

5.1.4.2 用另一块抹布浸透清水后，拧干清抹；

5.1.4.3 用半干湿毛巾抹净电梯按钮及显示屏；

5.1.4.4 每周清洁1次轿顶、摄像探头、各类标牌等；

5.1.4.5 清理轿门内槽沙粒等杂物；

5.1.4.6 清除轿厢地面沙粒、杂物，并拖抹干净；

5.1.4.7 电梯轿厢门喷不锈钢喷剂后，顺不锈钢拉丝面均匀擦拭。

**5.1.5 物业服务中心前台**

5.1.5.1 每天早上将地板推尘，大堂门口拖洗干净；

5.1.5.2 擦拭茶几、台面及摆设、沙发、灯座及指示牌等公共设施；

5.1.5.3 及时更换有烟头的烟灰缸并清洗干净；

5.1.5.4 雨天门口放防滑告示牌、增加拖擦次数；

5.1.5.5 下班前应把垃圾清倒干净。

**5.1.6 垃圾中转站**

5.1.6.1 每天清扫中转站地面，并将袋装垃圾或垃圾桶摆放整齐；

5.1.6.2 定期冲洗、清洁中转站及周边地面。

**5.2 二类保洁维护**

**5.2.1 楼层公共区域**

5.2.1.1 打扫蜘蛛网，清除乱张贴的纸张；

5.2.1.2 清除告示牌/板上过期的通知、告示等，并擦拭干净；

5.2.1.3 清扫楼道楼梯，将垃圾袋装；

5.2.1.4 擦拭楼道灯开关面板、灯罩、消防标识、消防箱、信报箱、楼梯扶手及栏杆等；

5.2.1.5 拖洗楼梯间；

5.2.1.6 拖擦一楼公共大厅地面；

5.2.1.7 保洁过程中，如遇业主经过，应暂时靠边站立，礼让通过。

**5.2.2 健身游乐设施**

5.2.2.1 维护范围主要包括成人健身设施以及儿童游乐设施等；

5.2.2.2 每天不少于1次维护，雨季应增加次数；

5.2.2.3 刷洗缝隙沟槽，清除表面污迹；

5.2.2.4 擦拭设施表面，用消毒液喷洒设施后抹布抹干。

**5.2.3 公共卫生间**

**5.2.3.1 准备工作**

5.2.3.1.1 工具：抹布、吸水毛布、百洁布、拖布、水桶、扫帚、撮箕、喷壶、球形刷、 板刷、水管、玻璃刮刀及备用刀片等；

5.2.3.1.2 防护用品：工作服、胶鞋、橡胶手套、口罩等；

5.2.3.1.3 清洁保养剂：全能消毒剂、全能清洁剂、钙化清洁剂、玻璃清洁剂、不锈钢保养剂等。

**5.2.3.2 坐厕器**

5.2.3.2.1 冲洗内部脏物；

5.2.3.2.2 翻起上盖板和坐板；

5.2.3.2.3 用球形刷擦拭坐板、上盖板的上下两面；

5.2.3.2.4 冲洗器内的污水；

5.2.3.2.5 用湿抹布分别擦拭坐板、上盖板的上下两面；

5.2.3.2.6 坐板、上盖板的上下两面和水箱放水扳手喷涂全能消毒清洁剂；

5.2.3.2.7 用吸水毛巾擦拭涂有全能消毒清洁剂的坐板、上盖板的上下两面，并复位；

5.2.3.2.8 用湿抹布擦拭坐厕器外部和水箱外部。有污垢的，用刮刀铲除或喷涂全能清洁剂后，用抹布擦拭清除；

5.2.3.2.9 定期打开水箱上盖，擦拭内壁和阀门、浮球等器具上的污垢，并用水冲洗。

**5.2.3.3 小便器**

5.2.3.3.1打开放水阀门，冲洗脏物；

5.2.3.3.2 向小便器内部，特别是接尿斗内沿处喷洁厕清洁剂；

5.2.3.3.3 用球形刷擦刷内壁、内、外延和进水口与出水口；

5.2.3.3.4打开放水阀门，冲洗器内的污水；

5.2.3.3.5 用湿抹布擦拭小便器外沿、外壁；

5.2.3.3.6 将内壁和内沿口喷涂全能清洁消毒剂；

5.2.3.3.7 用吸水毛巾擦拭小便器内、外沿口；

5.2.3.3.8 外壁如有污垢，可用刮刀铲除或喷涂全能清洁剂后用抹布擦拭清除；

5.2.3.3.9 用湿抹布擦拭小便器外部进水管和出水管；

5.2.3.3.10 放水阀门手柄喷涂全能消毒剂，用吸水毛布擦拭；

5.2.3.3.11 不锈钢材料清洗时用中性清洁剂，洗净抹干后用不锈钢剂保养。

**5.2.3.4 蹲厕坑位**

5.2.3.4.1 用清水冲洗蹲厕坑位内的脏物；

5.2.3.4.2 向蹲厕坑位周围及内部喷洒洁厕清洁剂；

5.2.3.4.3 用球形刷擦刷蹲厕坑各个部位；

5.2.3.4.4 冲洗蹲厕坑位内的污水。

**5.2.3.5 洗脸盆及化妆台、化妆镜**

5.2.3.5.1 冲洗盆内及化妆台面上的污垢、 赃物；

5.2.3.5.2 用湿抹布擦拭化妆镜表面的污渍、水渍、水迹；

5.2.3.5.3 将玻璃清洁剂喷洒表面，并用吸水毛巾擦拭干净；

5.2.3.5.4 用湿抹布擦拭洗脸盆内壁和化妆台面，后喷全能消毒清洁剂；

5.2.3.5.5 用吸水毛巾擦拭洗脸盆内壁和化妆台面；

5.2.3.5.6 用湿抹布擦拭水龙头及手柄，有污垢的，用不锈钢保养剂清除；

5.2.3.5.7 在水龙头及手柄上喷涂全能消毒清洁剂；并用吸水毛巾擦拭干净；

5.2.3.5.8 用湿抹布将化妆台下面和洗脸盆底部擦拭干净。

**5.2.3.6 卫生间地板**

5.2.3.6.1 用扫帚清扫地板表面，垃圾入筐；

5.2.3.6.2 用湿拖布拖地板上的水迹、水渍、污垢；

5.2.3.6.3 拖布拖地不到的死角，如污垢较厚，可用刮刀铲除，并用百洁布、抹布擦拭；

5.2.3.6.4 墙角踢脚板与地板的连接直角处用百洁布、抹布擦拭；

5.2.3.6.5 在地板表面喷全能消毒清洁剂；用干拖布擦拭干净。

**5.2.3.7 卫生间墙面、门、门套等**

5.2.3.7.1用湿抹布擦拭墙面、踢脚板和踢脚板上沿的污垢、灰尘；

5.2.3.7.2用刮刀铲除墙面、踢脚板和踢脚板上沿的污垢；

5.2.3.7.3在墙面、踢脚板和踢脚板上沿喷全能消毒清洁剂，用吸水毛巾擦拭干净。

**5.3 三类保洁维护**

**5.3.1 楼层消防通道**

5.3.1.1 打扫墙上的蜘蛛网，清除墙上乱张贴的纸张；

5.3.1.2 清理告示牌/板上过期的通知、告示等，擦拭干净；

5.3.1.3 清扫楼道楼梯，垃圾袋装；

5.3.1.4 擦拭楼道灯开关面板、灯罩、消防标识、消防箱、信报箱、楼梯扶手、栏杆等，擦拭过程中，随时清洗抹布；

5.3.1.5 拖洗楼梯间；

5.3.1.6 清洁过程中，如有业主经过，应暂时靠边站立，礼让通过。

**5.3.2 地下室**

5.3.2.1 地下室地坪、斜坡车道

5.3.2.1.1 依次清扫地下室地坪、斜坡车道、车道；

5.3.2.1.2 斜坡车道每二天用拖把拖清一次；若碰到地坪积水等特殊情况，及时处理。

5.3.2.2 地下室减速带/消防栓、箱/隔断卷帘

5.3.2.2.1 每天拖净减速带，擦拭消防箱、栓表面；

5.3.2.2.2 每季度刷去或擦拭隔断卷帘平面上的灰尘。

5.3.2.3 车位的桩/车位牌/反光镜/反光条/警铃/电器箱/百叶窗风口及各类标示牌

5.3.2.3.1 每周擦拭掸尘一次，要求无灰无斑迹；

5.3.2.3.2 清洁时，抹布要勤搓，水要勤换。

5.3.2.4 地下室通道、通道扶手、栏杆、墙面/门、闭门器、安全通道等/ 电梯厅、轿厢

5.3.2.4.1 使用鸡毛掸、扫帚、畚箕、拖把、干湿抹布等用具；

5.3.2.4.2 清洁通道时，将杂物清扫一遍，后依次拖干净，做到勤换水，扶手、栏杆擦净；

5.3.2.4.3 通道墙面用鸡毛掸去表面灰尘，每季一次；

5.3.2.4.4 每次擦拭清洁门、闭门器、安全通道灯；

5.3.2.4.5 清扫拖净电梯厅。

5.3.2.5 各类管道/管道风口/诱导风机

5.3.2.5.1 定期清洗擦拭干净。

**5.3.3 楼顶、天台**

5.3.3.1 每半年定期全面清洁一次，雨季时根据实际情况定，标准层天台每周清洁一次；

5.3.3.2 清洁时，将天台地面的垃圾、树叶、泥沙、青苔、杂物等清理干净，并清离现场；

5.3.3.3 疏通天台、天沟的排水管口（道），保持排水顺畅。

**6.0 计划类保洁维护操作规程**

**6.1 水池**

6.1.1 先断电，后排水；

6.1.2 准备清洗工具；

6.1.3 余水排净前入池，清洗水景池壁、雕塑、灯具；

6.1.4 冲洗水池底部；

6.1.5 清洗后，关闭放水开关注水。

**6.2 广场、景观区域**

6.2.1 主要包括花台、地面铺装、水池以及休闲座椅等；

6.2.2 每天不少于2次日常维护，并巡回维护；

6.2.3 清扫广场、花园里的果皮、树叶及纸屑、烟头等垃圾；

6.2.4 及时清除地面的油污、黏附物；

6.2.5 每天擦拭1次花园的花台、休闲椅等设施设备；

6.2.6 及时对水景、水池进行打捞清理；

6.2.7 每月高压冲洗景观花园广场不少于1次，雨季增加频次。

**6.3 排水设施**

6.3.1 设置警示标志（或围栏）；

6.3.2 揭开截水沟或地漏的水篦子；

6.3.3 清掏沟内淤泥及较大杂物，装好统一堆放；

6.3.4 清掏干净后，还原放好水篦子；

6.3.5 重新有效设置警示标志（或围栏），进行下一段的作业；

6.3.6 用水冲洗干净地面及排水沟；

6.3.7 撤除警示标志（或围栏）。

**6.4 照明设施**

6.4.1 主要包括路灯、高杆灯、草坪灯、射灯等；

6.4.2 须两人用梯配合作业，每月1次；

6.4.3 关闭灯具电源，擦净表面灰尘；

6.4.4 打开或拆下灯罩，擦净灯罩、灯泡、灯座的灰尘或污渍，并将其擦干；

6.4.5 装上灯罩并拧紧固定螺丝；

6.6.6 重新合上电源，检查灯具是否正常；

6.6.7 做好地面卫生并检查、收回清洗工具。

**6.5 道路冲洗**

6.5.1 包括路面、路沿石等，每次清扫工作须按期完毕；

6.5.2 对主要道路、景观处定时清扫外，安排人员巡回维护；

6.5.3 雨后及时清扫路面，确保路面无积水；

6.5.4 重点路段每月高压冲洗至少2次，雨季增加频次；

6.5.5 路面有油污、胶状物及时处理。

**6.6 玻璃窗户**

6.6.1 准备塑料桶、毛巾、玻璃刮、玻璃清洁液、刮刀、拖把；

6.6.2 按玻璃清洁液与清水1：5的比例兑好玻璃清洁溶液；

6.6.3 把浸有玻璃清洁溶液的毛巾裹在玻璃刮上，后垂直洗抹；

6.6.4 对污迹较重的地方反复洗抹，必要时刮刀刮污迹；

6.6.5 用无绒毛巾抹去玻璃框上的水珠；

6.6.6 用拖帕拖净地面；

6.6.7 高空作业时，两人操作并采取安全措施。

**6.7 环境消杀**

6.7.1 蚊虫的孪生地在潮湿、阴暗处，苍蝇的孪生地在湿热和有垃圾、腐败物的地方；

6.7.2 按说明书比例用敌敌畏、家虫清、黑旋风、喷雾杀虫剂等药物喷杀蚊蝇；

6.7.3 移开井盖喷杀雨水井、污水井、化粪池等处的蚊蝇，消杀完后及时复位井盖；

6.7.4 灭蝇时间定于正午为佳，灭蚊宜在傍晚进行，灭蚊药液一般喷洒在阴凉潮湿的角落、绿篱花丛、天台阴暗处及地下室阴暗处和灯具上为宜；

6.7.5 将灭鼠药物投放在阴暗角落及洞口附近并做好标识，放药后及时清捡死鼠并袋装送至垃圾清运站，同时将残留的药物清扫干净。

第五章 住宅物业绿化养护规范

**1.0 目的**

物业服务企业对服务区域内绿化植物按照其固有生长规律，通过修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等人工进行的良性干预，使其保持良好的生长势，形成优美环境的过程。

**2.0 管理养护规范**

**2.1 乔木、灌木**

2.1.1 无死亡苗木，树冠完整，主侧枝均匀，生长良好，按植物品种生长要求进行合理修剪，内膛不乱，通风透光；

2.1.2 树木生长正常，叶片大小、颜色正常；

2.1.3 叶色正常、无因缺肥不足导致叶片斑驳、变黄、生长势弱的情况；

2.1.4 树木无倾斜，暴风暴雨季节前做好防护措施；

2.1.5 确保植物生长良好，无因干旱导致的萎蔫、枯死情况；

2.1.6 病虫害得到及时控制；

2.1.7 冬季涂白均匀，雨水冲刷无明显流失，防寒措施到位。

**2.2 草坪植物**

2.2.1 草坪定期修剪，保持生长良好，整齐一致，无明显裸土现象；

2.2.2 无明显病虫害现象，发现斑秃及时进行补植、补种；

2.2.3 保持有效供水，无低洼、无积水、无明显色差。

**2.3 地被植物**

2.3.1 按照品种习性进行修理、修剪；

2.3.2 水肥供给正常，长势良好；

2.3.3 防寒保暖措施到位，确保第二年发芽率。

**2.4 水生植物**

2.4.1长势良好，无明显枯枝、枯萎，无明显病虫害；

2.4.2 需要冬藏的根茎部分做好储藏和日常保护，确保第二年发芽率。

**2.5 攀爬植物**

2.5.1 适当采取相应的牵引、设置网架等技术措施予以维护；

2.5.2 无攀爬大树、绿篱等植物现象。

**3.0 现场操作要求**

**3.1 植物档案**

包括植物种类、数量、分布图、习性、养护要点等。

**3.2 植物铭牌**

做好主要植物铭牌制作及维护，内容包括植物的科、属、种、分布、习性等，铭牌颜色与整体风格相匹配。

**3.3 灌溉保湿**

3.3.1 有灌溉计划、排涝措施，灌溉水下渗充足且均匀；

3.3.2 倡导采用节水灌溉设备和措施，利用雨水资源进行灌溉；

3.3.3 根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。

**3.4 施肥营养**

3.4.1 按植物品种、生长状况、土壤条件制定施肥计划，并按计划进行施肥；

3.4.2 倡导有机肥与化肥结合使用，适时做好土壤松土、无明显板结，逐年增加土壤有机质。

**3.5 病虫害防治**

3.5.1 掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害；

3.5.2 病虫害防治需提前张贴通告；

3.5.3 防治时采取必要防护措施、安全作业。

**3.6 整形修剪**

根据乔木、灌木、绿篱、草坪等植物品种、习性，定期进行整形修剪，尽量达到造型美观。

**3.7 清除杂草、杂物**

3.7.1 定期清除杂草、杂物，保持绿化美观；

3.7.2 无堆物、堆料、搭棚、树干上无钉栓刻画等现象。

**3.8 防冻防寒**

3.8.1 入冬前涂白1次（涂白高度不低于1m），防虫保暖；

3.8.2 根据植物类别、种植年限采用必要的防冻防寒措施。

**3.9 绿化垃圾处理**

绿地整洁、无杂物，绿化垃圾日产日清。

**4.0 设备管理标准**

**4.1 设备配备**

按需配备剪草机、割灌机、绿篱机、喷雾器及其他专用工具。

**4.2 库房存放**

机具、物品分区、分类存放，标识清楚，建立台账清单、进出库记录、盘点记录。

**4.3 库房管理**

4.3.1 库房内设置禁烟、防火安全警示标识，配置灭火器，保持通风，采取防止小动物进入措施；

4.3.2 农药等化学品独立存放，有出入库、领用、回收台账。

**5.0 附件**

5.1 《附件1：常见病虫害发生月份及药物使用说明》

附件5.1

病虫害发生月份及药物使用说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3-5月日常养护主要病虫害** | | | | |
| **序号** | **主要病虫害** | **常用药物** | **使用量** | **备注** |
| 1 | 病害—白粉病 | 430克/升戊唑醇悬浮剂 |  | 四者选一种就可以 |
| 40%苯醚甲环唑悬浮剂 |  |
| 25%吡唑醚菌酯悬浮剂 |  |
| 三锉酮 |  |
| 2 | 虫害—蚜虫类 |  |  | 二者选一种就可以  或者二者中的一个  加上4.5%高效氯氰  菊酯乳油混用 |
| 350g/L吡虫啉悬浮剂 |  |
| 10%吡虫啉可湿性粉剂 |  |
|  |  |
| 3 | 虫害—螨类（红蜘蛛） | 5%阿维菌素B1乳油 |  | 二者选一种就可以 |
| 达螨灵 |  |
| 4 | 虫害—小叶黄杨绢叶螟、刺蛾类、尺蠖 | 5.7%甲维盐乳油 |  | 三者选一种就可以 |
| 4.5%高效氯氰菊酯乳油 |  |
| 辛硫磷 |  |
| 5 | 虫害—介壳虫 | 20%高氯·毒死蜱乳油 |  | 二者选一种就可以 |
| 9%毒死蜱.噻虫胺颗粒剂 |  |
| 6 | 虫害—钩框象、天牛类、 吉丁虫 | 40%毒死蜱乳油 |  | 二者选一种就可以 |
| 9%毒死蜱.噻虫胺颗粒剂 |  |
| **6-9 月日常养护主要病虫害** | | | | |
| **序号** | **主要病虫害** | **常用药物** | **使用量** | **备注** |
| 1 | 病害—苹果锈病、梨桧锈病、灰霉病 | 三锉酮 |  | 二者选一种就可以 |
| 25%吡唑醚菌酯悬浮剂 |  |
| 2 | 病害—纹枯病、镰刀枯萎病、炭疽病、褐斑病、叶斑病 | 430克/升戊唑醇悬浮剂 |  | 二者选一种就可以 |
| 40%苯醚甲环唑悬浮剂 |  |
| 3 | 病害—腐烂病 | 腐殖酸铜 |  |  |
| 4 | 虫害—螨类（红蜘蛛） | 5%阿维菌素B1乳油 |  | 二者选一种就可以 |
| 达螨灵 |  |
| 5 | 虫害—美国白蛾、天幕螟虫、刺蛾、尺蠖 | 5.7%甲维盐乳油 |  | 三者选一种就可以 |
| 4.5%高效氯氰菊酯乳油 |  |
| 辛硫磷 |  |
| 6 | 虫害—介壳虫 | 20%高氯·毒死蜱乳油 |  | 二者选一种就可以 |
| 9%毒死蜱.噻虫胺颗粒剂 |  |
| 7 | 虫害—吉丁虫 | 40%毒死蜱乳油 |  | 二者选一种就可以 |
| 9%毒死蜱.噻虫胺颗粒剂 |  |
| **10-11 月日常养护主要病虫害** | | | | |
| **序号** | **主要病虫害** | **常用药物** | **使用量** | **备注** |
| 1 | 病害—锈病、褐斑病 | 430克/升戊唑醇悬浮剂 |  | 三者选一种就可以 |
| 40%苯醚甲环唑悬浮剂 |  |
| 25%吡唑醚菌酯悬浮剂 |  |
| 2 | 病害—腐烂病 | 腐殖酸铜 |  |  |
| 3 | 虫害—美国白蛾 | 5.7%甲维盐乳油 |  | 三者选一种就可以 |
| 4.5%高效氯氰菊酯乳油 |  |
| 辛硫磷 |  |
| 4 | 虫害—介壳虫 | 20%高氯·毒死蜱乳油 |  | 二者选一种就可以 |
| 9%毒死蜱.噻虫胺颗粒剂 |  |

第六章 [住宅物业电梯维护管理规范](#_Toc7280)

**1.0 目的**

规范电梯维修保养工作，确保电梯各项性能完好。

**2.0 术语解释**

电梯：包含曳引直梯、扶梯、自动人行道、杂物电梯、液压电梯。

电梯使用单位：指具有特种设备使用管理权的单位或者具有完全民事行为能力的自然人；依据国家《特种设备使用管理规则》规定，新安装未移交业主的电梯，项目建设单位为使用单位；委托物业服务单位管理的电梯，物业服务单位是使用单位；产权单位自行管理的电梯，产权单位是使用单位。

**3.0 电梯维护管理**

**3.1 轿厢设备维护管理要求**

3.1.1 轿厢内张贴电梯有效年检合格证、安全乘梯须知、电梯使用标识、电梯维保标识，24小时紧急救援电话及禁止吸烟标识；

3.1.2 轿厢内照明良好，应急照明灯、报警对讲功能正常，轿厢通风风机无异常噪音，空调无滴水、按钮面板整洁，字迹清晰；

3.1.3 紧急对讲装置有使用提示标识，摘挂便利、通话声音清晰，监控探头确保画面清晰有效；

3.1.4 电梯运行平稳，电梯门开启闭合灵活，无卡、擦声音。

**3.2 电梯维护管理基本要求**

参照《电梯维护保养规则》执行。

**4.0 电梯日常巡检管理**

**4.1 巡检要求及方法**

4.1.1 电梯安全管理员每日至少巡查一次；

4.1.2 电梯安全管理员采用询问、手摸、耳听、目视等方法，检查电梯运行情况，发现问题应及时告知电梯维护保养单位处理。

**4.2 巡检内容**

4.2.1 轿厢检查：标识齐全，运行平稳，按键功能、照明、应急通话正常，卫生状态及通风良好；

4.2.2 机房检查：机房门锁完好，无杂物及积水、漏水，通风良好、温度适宜，门窗无损坏，设备无严重积尘，制度、标识齐全。

**4.3 标识管理规范**

4.3.1 所有标识应安装位置适当、醒目，内容清晰、完整；

4.3.2 设备房外应有明显设备房名称、标识，室内有设备运行、操作警示、禁烟禁火标识，标识符合要求。

**4.4 安全管理要求**

4.4.1 机房应上锁，有钥匙管理制度；

4.4.2 参观来访人员应由电梯使用单位（人）指定专人陪同方可进入；

4.4.3 机房应设置不低于50cm高的防鼠板；

4.4.4 机房内严禁堆放易燃、易爆物品，配备应急灯、灭火器，并符合要求。

**4.5 文件及记录管理规范**

4.5.1 机房墙面悬挂《电梯维保管理规范》其中包含电梯机房管理要求、电梯应急救援预案等文件；

4.5.2 悬挂《机房进出登记表》。

**5.0 应急预案与事故处理**

**5.1 电梯使用单位（人）应当制定电梯安全事故应急预案，每年至少演练一次，有记录并存档。**

**5.2 事故处置**

发生电梯安全事故的使用单位（人），应当根据应急预案，立即采取应急措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失，并且按照《特种设备事故报告和调查处理规定》向特种设备安全监管部门和有关部门报告，同时配合事故调查和做好善后处理工作。

**6.0 电梯资料文件管理**

**6.1 设备档案**

建立一梯一档，要求每个文件档案有统一的背脊、侧标，档案包含但不限于以下内容：

6.1.1 电梯维保、维修记录；

6.1.2 电梯台账：对每台设备的型号、规格、检验日期进行登记；

6.1.3 电梯作业人员台账：建立电梯作业人员管理台账，确保全部电梯如期办理使用登记证，所有作业人员持证操作；

6.1.4 电梯运行故障和事故记录；

6.1.5 电梯巡查、抽查记录；

6.1.6 使用登记证（正本）；

6.1.7 自检报告、定期检验报告、监督检验报告等；

6.1.8 电梯使用标志；

6.1.9 电梯的设计文件、制造单位、产品质量合格证明、使用维护说明。

**6.2 资料档案**

6.2.1 安全培训及会议记录；

6.2.2 电梯责任岗位制度；

6.2.3 电梯应急预案以及演练记录；

6.2.4 维保公司执照、人员操作证复印件加盖公章；

6.2.5 电梯操作规程；

6.2.6 行业规范及政府通知文件。

**7.0 相关附件**

7.1 《电梯设备管理台账》

7.2 《电梯年检管理台账》

7.3 《电梯故障处理记录表》

7.4 《电梯巡检记录表》

7.5 《电梯应急救援演练记录》

7.6 《电梯应急救援示意图》

附件7.1

电梯设备管理台账

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 使用编号 | 注册编号 | 位置 | 品牌 | 类型 | 安装验收日期 | 载重 | 速度 | 层站 | 其他 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件7.2

电梯年检管理台账

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 电梯使用编号 | 座落楼宇 | 电梯注册编号 | 年检记录（合格证到期日） | | | | | |
| 2022年 | 2023年 | 2024年 | 2025年 | 2026年 | 2027年 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

备注：提前一个月进行年检申报

附件7.3

电梯故障处理记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | | | | 项目地址 |  | | | 维保单位 |  |
| 梯号 | 故障报修  时间 | 到达现场  时间 | 完成维修  时间 | 故障现象 | 故障原因／维修内容 | | 更换配件 | 责任分析 | 维修人员 | 管理员 |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |

注：时间栏应填写具体的保养日期及具体时间，如：2030年10月1日下午2点45分。

附件7.4

电梯巡检记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 电梯机房配电箱 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 机房环境卫生 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 机房温度（5-40℃） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 风扇运行情况 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 主机运行状态 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 轿厢（照明） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 轿厢（平层度） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 对讲机系统 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 轿厢按钮、显示 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 轿厢警铃 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 轿厢运行是否正常 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 开关门是否正常 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 层门无碰撞 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 底坑清洁、无积水 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 异常情况处理结果 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 巡查人 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件7.5

电梯应急救援演练记录

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | | | |
| 演练内容 |  | | | |
| 维保单位 |  | | | |
| 演练时间 |  | | | |
| 演练电梯信息 | 梯号 |  | 电梯品牌 |  |
| 速度 |  | 载重 |  |
| 控制方式 |  | 层站 |  |
| 演练参与人员 |  | | | |
| 演练过程记录 |  | | | |
| 演练图片 |  | |  | |
| 其他内容记录 |  | | | |
| 演练确认  （签字） | 使用单位： 维保单位： | | | |

备注：一式两份，维保单位和项目分别存档。

附件7.6

电梯应急救援示意图

救出被困者

做好事件调查记录及完善事件报告

监控中心

物业服务中心

发现电梯因故障困人

通知电梯公司维保救援人员

通过电梯对讲安抚乘客，稳定情绪，告知故障正常处理中，不要强行开门及触动电梯内按钮

报告物业服务中心、各部门主管、值班人员

现场

被困者内有小孩、老人、孕妇或者出现人多的情况下需特别留意，必要时拨打119或120救援

了解被困者情况并

安抚

如有不适者

立即送往医院观察、救治

第七章 住宅物业消防管理规范

第一节 消防管理及巡检规范

**1.0 目的**

贯彻“预防为主、防消结合”的消防工作方针，规范管理标准，明确检查方式方法，保障安全。

**2.0 适用范围**

眉山市物业服务企业及管理项目。

**3.0 消防管理**

**3.1 防火检查管理**

3.1.1 日常检查由公共秩序维护员实施，发现问题及时上报、处理；

3.1.2 定期检查由公共秩序维护部门组织实施，对消防重点部位及设施设备安全巡查，存在安全隐患及时告知责任人整改处理；

3.1.3 专项检查由主管领导组织相关部门在每季度或重大节假日前进行消防安全检查；

3.1.4 以上检查须有相应记录。

**3.2 防火档案管理**

3.2.1 公共秩序维护部要建立防火档案，对火灾隐患、消防设备状况（位置、功能、状态等）、重点消防部位、前期消防概况要记录在案，以备随时查阅；

3.2.2 建立消防应急预案资料；

3.2.3 整理与消防相关的来往函件，归档保存；

3.2.4 制定消防安全培训计划，消防演练计划、方案、记录、总结，火灾事故的调查报告，消防检查及整改记录等，归档保存；

3.2.5 消防类图纸、技术资料备份存档。

**3.3 隐患整改**

发现隐患，书面告知相关责任人并督促整改；逾期未整改的，上报主管部门。

**3.4 消防通道管理**

消防通道应保持畅通，严禁堆放物品、不得占用，指示标识完好有效。

**3.5 义务消防队管理**

物业项目全体员工都是义务消防员，建立组织机构，明确职责分工，熟悉消防环境，熟练使用消防器材，开展消防安全宣传，定期组织培训，参与消防应急演练。

**3.6 消防演练**

3.6.1 编制演练方案：确定演练时间、地点、人员、物资、经费及分组分工，确定场景及性质；

3.6.2 消防演练方案按流程审核后实施；

3.6.3 正式演练前应进行1-2次预演；明确分工、职责；检验设施设备运行状态及人员对流程的熟悉情况；

3.6.4 演练实施：参照应急预案及演练既定方案实施；

3.6.5 演练总结分析：由总指挥对演练全过程进行点评；对演练过程存在不足进行分析、总结；由公共秩序维护部对演练过程形成演练报告。

**3.7 火灾处置**

3.7.1 火灾处置的基本原则：先控制后消灭，先救人后灭火，先重点后一般；

3.7.2 火灾的处置流程：报警→确认→疏散→救援→灭火。

**3.8 消防安全培训**

3.8.1 人员密集场所应至少半年举办一次对从业人员的集中消防培训；

3.8.2 对重点部位及特殊工种的员工，至少每季度进行一次消防的知识教育和灭火演练；

3.8.3 定期进行消防知识教育和培训，使全体公司员工能达到了解“四懂、四会”，增强员工的防火处置能力。

**4.0 相关附件**

4.1 《消防安全（日常）巡查记录表》

4.2 《消防安全（定期）检查记录表》

4.3 《消防安全（专项）检查记录表》

4.4 《消防标准化管理一览表》

4.5 《消防整改通知书》

4.6 《突发事件处理记录表》

附件4.1

消防安全（日常）巡查记录表

项目： 日期： 巡查人：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查内容 | 合格 | 不合格 | 时间 | 处理结果 | 备注 |
| 消防控制中心是否有专职人员值守 |  |  |  |  |  |
| 消火栓是否巡查器具满足要求 |  |  |  |  |  |
| 灭火器是否按要求配置并合格 |  |  |  |  |  |
| 配电房是否配置有相关灭火设备 |  |  |  |  |  |
| 车库车辆停放是否规范有无堵塞通道 |  |  |  |  |  |
| 楼道是否存在无堆放杂物现象 |  |  |  |  |  |
| 消防通道是否堵塞钥匙是否完好 |  |  |  |  |  |
| 消防标识是否完好清楚可见 |  |  |  |  |  |
| 应急照明是否完好 |  |  |  |  |  |
| 防火卷帘下方是否堆放杂物 |  |  |  |  |  |

附件4.2

消防安全（定期）检查记录表

日期： 项目：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查内容 | 检查人 | 时间 | 检查情况 | 处理结果 | 备注 |
| 消火栓 |  |  |  |  |  |
| 灭火器 |  |  |  |  |  |
| 配电房 |  |  |  |  |  |
| 机房 |  |  |  |  |  |
| 车库 |  |  |  |  |  |
| 楼道 |  |  |  |  |  |
| 喷淋系统 |  |  |  |  |  |
| 烟感系统 |  |  |  |  |  |
| 声光报警系统 |  |  |  |  |  |
| 消防电梯 |  |  |  |  |  |
| 消防通道 |  |  |  |  |  |
| 消防标识 |  |  |  |  |  |
| 应急照明 |  |  |  |  |  |

附件4.3

消防安全（专项）检查记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容  位置 | 中控室  主机 | | 卷帘门 | | 报警按钮功能是否正常 | 风机 | | 室内外消火栓 | | | | 喷淋头（抽检） | | | 湿式报警阀报警  功能 | 各设备清洁 | 管网压力 | 检查  人员 | 检查日期 | 备注 |
| 手动功能 | 联动功能 | 手动功能 | 联动功能 | 手动功能 | 联动功能 | 阀门是否灵活 | 加润滑油 | 锈蚀上漆 | 放水检查 | 是否有渗漏 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

说明：本检查表的检查内容每两月进行一次，由共用设施设备维护部和公共秩序维护部共同完成。

附件4.4

消防标准化管理一览表

| **一级目录** | **二级目录** | **三级目录** | **四级目录** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.消防档案 | 1.1单位基本情况 |  |  |
| 1.2消防组织设置 | 1.2.1消防组织管理机构 |  |
| 1.2.2区域防火负责制 |  |
| 1.3消防概况 | 1.3.1建筑物及消防设施 | 1.3.1.1建筑概况 |
| 1.3.1.2室外消防给水 |
| 1.3.1.3疏散用楼梯 |
| 1.3.1.4室内消火栓系统 |
| 1.3.1.5自动喷水灭火系统 |
| 1.3.1.6气体灭火 |
| 1.3.1.7泡沫系统 |
| 1.3.1.8火灾自动报警系统 |
| 1.3.1.9排烟系统 |
| 1.3.1.10防烟系统 |
| 1.3.1.11其它系统 |
| 1.3.1.12灭火器 |
| 1.3.1.13消火栓 |
| 1.3.1.14疏散指示标志 |
| 1.3.1.15应急照明 |
| 1.3.1.16消防电话 |
| 1.3.1.17避难层（间） |
| 1.3.1.18其它设施设备 |
| 1.3.1.19消防安全重点部位情况 |
| 1.3.2消防安全制度 |  |
| 1.4政府许可资料与函件 | 1.4.1 政府部门函件 |  |
| 1.4.2 政府许可资料 | 1.4.2.1 消防许可资料清单 |
| 1.4.2.2 设计审核资料存档 |
| 1.4.2.3 验收审核资料存档 |
| 2.内部管理 | 2.1消防硬件配置 | 2.1.1消防装备情况 |  |
| 2.1.2重点工种人员情况 |  |
| 2.1.3义务消防队员名单 |  |
| 2.1.4消防标识 |  |
| 2.2消防管理规范 | 2.2.1秩序维护类 | 2.2.1.1法规禁止行为 |
| 2.2.1.2防火检查制度 |
| 2.2.1.3防火档案管理制度 |
| 2.2.1.4火灾隐患整改制度 |
| 2.2.1.5消防通道及安全门管理制度 |
| 2.2.1.6义务消防队员管理制度 |
| 2.2.1.7用火用电安全管理 |
| 2.2.1.8消防演练管理 |
| 2.2.1.9火灾处置管理 |
| 2.2.1.10临时动火作业标准 |
| 2.2.1.11消防安全宣传培训内容及范围 |
| 2.2.1.12消防器材的使用和管理 |
| 2.2.1.13各级人员消防管理职责 |
| 2.2.2共用设施设备维保类 | 2.2.2.1消防系统作业指导书 |
| 2.2.3品质保障类 | 2.2.3.1 消防安全大检查制度 |
| 2.3 培训资料 | 2.3.1 培训教案 |  |
| 2.3.2 应急预案 |  |
| 2.3.3 案例库 |  |
| 2.3.4 政策法规类 | 2.3.4.1 消防法律 |
| 2.3.4.2 行政法规 |
| 2.3.4.3地方性法规 |

附件4.5

消防整改通知书

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 责任单位 |  | 责任人 |  | 联系电话 |  |
| 违规时间 | 年 月 日 时 | | | 经手人 |  |
| 整改位置 |  | | | | |
| 整改内容和  意见 | **尊敬的业主（单位负责人）：** | | | | |
| 经检查，发现此区域存在消防 | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 即：要求你收到该整改通知后 | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 请于 日内整改完毕，谢谢合作！ | | | | |
|  | | | | |
| 发单人： 年 月 日 （客户服务中心签章） | | | | |
| 签收人： 年 月 日（签字视为接受） | | | | | |
| 处理结果 |  | | | | |
|
|
|
|
| 处理人： 年 月 日 | | | | |
| 验证结果 |  | | | | |
|
|
|
|
| 验证人： 年 月 日 | | | | |

附件4.6

突发事件处理记录表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 事件主题 |  | | | | |
| 责任部门 |  | 事发时间 |  | 事发地点 |  |
| 事件记录：（可附页）  记录人： 年 月 日 | | | | | |
| 处理意见及情况：  签名： 年 月 日 | | | | | |
| 项目经理意见：    签名： 年 月 日 | | | | | |
| 相关职能部门意见：  签名： 年 月 日 | | | | | |
| 处理结果：  签名： 年 月 日 | | | | | |
| 结果验证：  签名： 年 月 日 | | | | | |

第二节 消防器材配置管理规范

**1.0 目的**

为加强物业企业安全生产，规范消防器材配置与管理，使消防器材处于完好状态，做到防患于未然，特制定本规范。

**2.0 范围**

眉山市物业服务企业及管理项目。

**3.0 引用规范**

消防设施、器材的配置标准参考《建筑灭火器配置设计规范》和《建筑设计防火规范》。

**4.0 灭火器材配置与管理**

**4.1 灭火器**

4.1.1 灭火器种类与用途

灭火器常用有四种类型，分别是泡沫灭火器、干粉灭火器、气体灭火器（七氟炳烷、二氧化碳等）、水基灭火器；

4.1.1.1 泡沫灭火器：适用于扑灭A类火灾，如：木材、布等物质引起的火灾。还可以用于扑灭B类火灾，如：汽油、柴油等液体火灾；

4.1.1.2 水基灭火器：适用于扑灭普通A类火灾、B火灾、可熔化固体火灾、C火灾、D火灾、E火灾、厨房火灾等；

4.1.1.3 气体灭火器：适用于扑灭A、B、C、E类火灾，不适用于D类火灾；

4.1.1.4 干粉灭火器：适用于扑灭A类、B类和C类火灾。

4.1.2 灭火器的检查与管理

4.1.2.1 灭火器每月检查一次，由部门主管组织，检查为人员为秩序员、客服或工程部人员；

4.1.2.2 检查内容为瓶体、插销、软管、喷头完好性，压力表压力，合格证和有效期，箱体的完整性；

4.1.2.3 灭火器应放置在干燥、通风位置，避免潮湿、直晒和高温。

**4.2 消火栓（消防栓）**

4.2.1 消火栓（消防栓）的种类与用途

4.2.1.1 室内消火栓

室内消火栓是室内管网向火场供水的，带有阀门的接口，为高层建筑、公共建筑等室内固定消防设施，通常安装在消火栓箱内，与消防水带和水枪等器材配套使用；

4.2.1.2 室外消火栓

室外消火栓是设置在建筑物外面消防给水管网上的供水设施，主要供消防车从市政给水管网或室外消防给水管网取水实施灭火，也可以直接连接水带、水枪出水灭火；

4.2.1.3 地上消防栓（接合器）

消防栓接合器与室外消火栓配合使用，当发生火灾时，建筑物内消防装置供水系统发生故障水流不足或水压低时，通过消防水泵接合器将水输入建筑物内的消防管网中，从而解决火灾时水源和水压不足的问题。

4.2.2 消火栓（消防栓）的检查与管理

4.2.2.1 消火栓（消防栓）每月检查一次，由部门主管组织，检查人员为共用设施设备维护部人员；

4.2.2.2 检查内容消防栓体、阀门、栓帽、标识牌的完好性，出水压力；

4.2.2.3 每年至少除锈喷漆保养一次，防止栓体、口锈蚀。

**4.3 水泵接合器**

水泵接合器每月检查保养一次，检查标识标牌是否清晰有效，转动机构是否灵活、密封性良好，水压符合标准。

**4.4 排烟防火阀**

4.4.1 每半年检查一次，阀体有无明显变形，阀叶转动是否灵活；

4.4.2 检查每个阀体、阀轴阀套之间的灵活性，阀叶转动应无卡阻现象；

4.4.3 检查阀体内弹簧是否失效，如失效应及时更换新弹簧。

**4.5 感烟感温火灾报警器**

正常情况下，报警主机自检时若发出报火警信号，消防中心值班人员应迅速通知巡逻人员赶到现场，检查报警原因，若为误报，由消防专职人员对接收报警信号的烟感器做清洁和复位处理。

**4.6 自动喷淋系统**

4.6.1 每半年检查一次警铃是否正常，报警阀启动是否灵活；打开试警铃阀，水力警铃应发出报警信号，如果警铃不动作，警铃管道应排除水垢及泥沙等污物，使水流畅通，以防报警失灵；

4.6.2 每半年应对喷头进行一次外观检查，发现不正常的喷头应及时更换或修复；

4.6.3 观察阀门的开启性和密封性能，如发现开启不畅通或关闭不严应立即修复或更换；

4.6.4 观察系统中水流指示器、压力开关、报警控制器各部件的联动性能，应及时报警。

**4.7 防火卷帘门**

4.7.1 每半年对卷帘门进行清扫除尘一次，有油漆脱落及局部变形的地方应进行修复、矫正，确保卷帘门外观清洁美观；门轨、门扇应无变形、卡阻现象；

4.7.2 手动操作，检查防火卷帘门上行、下行是否正常。

**4.8 正负压送排风设备**

4.8.1 每半年保养一次，保养前应切断主电源，手摇转动风轮，观察转动情况，调节皮带的松紧度或联轴器间隙和对中度；

4.8.2 清洁风叶、机壳及电机表面，过滤网应完好；

4.8.3 各润滑部位加润滑油，调节风阀机构，动作应灵活可靠；

4.8.4 控制柜双电源的检查，接触器及其它控制元件的检查，导线应无破损，连接无松动；

4.8.5 试机运行无卡阻等异常情况。

**4.9 消防泵、喷淋泵**

参照《水泵保养、维修管理规程》执行。

**4.10 消防微型站的配置与管理**

4.10.1 人员配备

4.10.1.1 微型消防站应设站长1名，由项目经理或部门主管担任；

4.10.1.2 可挑选5名以上接受过基本灭火技能培训的保安员、治安联防队员、小区消防安全网格管理人员、消防工作志愿者担任队员；

4.10.1.3 配有消防车辆的微型消防站应设一名驾驶员岗位。

4.10.2 站房设置

4.10.2.1 微型消防站应充分利用物业配套用房、场地，设置在便于站内消防队员在接到出动命令时，可快速到达辖区边缘的固定场所；

4.10.2.2 微型消防站用房和场地应满足日常值守、放置消防器材的基本要求，设置外线电话，器材存放处应设置储物架或储物柜；

4.10.2.3 微型消防站外应设置标识标牌，统一名称：（小区名称）微型消防站；站房内应悬挂反映组织机构、工作职责、工作制度、火灾事故应急处置流程图等内容的公示栏和制度牌。

4.10.3 器材配置

4.10.3.1 微型消防站应至少配备1辆消防摩托（电瓶）车；属同一街道办事处管辖且位置相邻的小区，可共用1辆消防摩托（电瓶）车；有条件的小区可根据实际选配水罐或泡沫消防车；

4.10.3.2 眉山市居民小区微型消防站车辆、器材配备标准

| 分类 | 器材名称 | 标准 |
| --- | --- | --- |
| 消防车辆 | 消防摩托（电瓶）车 | 1辆（必配。属同一街道办事处管辖且位置相邻的小区，可合配1辆） |
| 水罐或泡沫消防车 | **选配** |
| 灭火器材 | 机动消防泵（含手抬泵、浮艇泵） | **涉农小区必配，其余小区选配** |
| 水枪 | 2支（必配） |
| 水带 | 400米（必配） |
| 水带接扣、分水器、消火栓扳手等 | 2套（必配） |
| 单杠梯 | **选配** |
| 强光照明灯 | 1个（必配） |
| ABC型干粉灭火器（≥4公斤装） | 10具（必配） |
| 通信器材 | 外线电话 | 1部（必配） |
| 手持对讲机 | 2部（必配） |
| 破拆器材 | 消防斧 | 1把（必配） |
| 绝缘剪断钳 | 1把（必配） |
| 铁铤 | 1把（必配） |
| 个人基本防护装备 | 消防头盔 | 4顶（必配） |
| 消防员灭火防护服 | 4套（必配） |
| 消防手套 | 4付（必配） |
| 消防安全腰带 | 4根（必配） |
| 消防员灭火防护靴 | 4双（必配） |
| 消防轻型安全绳 | 4根（必配） |
| 消防腰斧 | 4把（必配） |
| 消防过滤式综合防毒面具 | 4个（必配） |
| 正压式消防空气呼吸器 | **选配** |
| 消防员呼救器、方位灯 |

4.10.3.3 应根据扑救初起火灾需要，配备灭火、通信和个人防护器材；消防车辆、器材配备数量不应低于配备标准规定。

4.10.4 工作任务与职责

4.10.4.1 微型消防站应承担以下任务

4.10.4.1.1 负责本小区日常消防管理工作；

4.10.4.1.2 开展防火巡查，督促消除火灾隐患；

4.10.4.1.3 开展消防宣传教育，普及消防安全知识；

4.10.4.1.4 接到火灾报警、救援求助，及时赶赴现场实施火灾扑救和应急救援；

4.10.4.1.5 熟悉所在小区的情况，制定完善灭火救援预案，定期开展灭火救援演练；

4.10.4.1.6 负责辖区内公共消防设施、器材的维护和管理，明确管理责任，确保完整和完好性；

4.10.4.1.7 在公安消防部门指导下，协同本乡镇（街道）内其他小区，建立灭火救援联勤联动体系；

4.10.4.1.8 站长负责小区微型消防站日常管理，组织制定各项管理制度和灭火应急预案，掌握人员和装备情况，组织开展业务训练、防火巡查和宣传教育，组织指挥扑救初起火灾扑救和人员疏散；

4.10.4.1.9 队员熟悉掌握本小区及周边区域的道路、水源、重点场所基本情况和灭火救援预案；参加日常防火巡查、消防宣传教育和扑救初起火灾。

4.10.5 微型消防站值守管理

4.10.5.1 小区是微型消防站的建设管理主体，微型消防站建成后，应向辖区公安消防部门备案；

4.10.5.2 微型消防站应建立日常管理、排班值守、防火巡查、宣传教育、训练和灭火工作制度，定期开展基本技能训练，熟悉本小区情况，提高扑救初起火灾能力；

4.10.5.3 微型消防站应确保值守人员24小时在岗在位，做好应急准备；每班（组）值守人员不少于3人。

**5.0 相关附件**

5.1 《灭火器检查记录表》

5.2 《室内消火栓检查记录表》

5.3 《微型消防站检查记录表》

附件5.1

灭火器检查记录表

年度： 编号： 责任人：

**项目**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **压力** | **喷嘴** | **瓶体** | **压把** | **保险销** | **有效期** | **检查人** |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 1.如检查到有损坏或缺失应立即进行更换或补充；  2.检查情况正常打“√”异常打“×”写明情况。 | | | | | | |

附件5.2

室内（外）消火栓检查记录表

年度： 编号： 责任人：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目**  **日期** | **水枪** | **水袋** | **卷盘** | **阀门** | **箱体** | **消火栓**  **按钮** | **检查人** |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 月 日 |  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 1.如检查到有损坏或缺失应立即进行更换或补充；  2.检查情况正常打“√”异常打“×”写明情况。 | | | | | | |

附件5.3

微型消防站检查记录表

年度： 检查日期： 责任人：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **器材名称** | **标准** | **检查情况** | **检查人** |
| 车辆 | 消防摩托（电瓶）车 | 1辆 |  |  |
| 灭火  器材 | 水枪 | 2支 |  |  |
| 水带 | 400米 |  |  |
| 水带接扣、分水器、消火栓扳手等 | 2套 |  |  |
| 强光照明灯 | 1个 |  |  |
| ABC型干粉灭火器（4公斤装） | 10具 |  |  |
| 通信  器材 | 外线电话 | 1部 |  |  |
| 手持对讲机 | 2部 |  |  |
| 破拆  器材 | 消防斧 | 1把 |  |  |
| 绝缘剪断钳 | 1把 |  |  |
| 铁铤 | 1把 |  |  |
| 个人  基本  防护  装备 | 消防头盔 | 4顶 |  |  |
| 消防员灭火防护服 | 4套 |  |  |
| 消防手套 | 4付 |  |  |
| 消防安全腰带 | 4根 |  |  |
| 消防员灭火防护靴 | 4双 |  |  |
| 消防轻型安全绳 | 4根 |  |  |
| 消防腰斧 | 4把 |  |  |
| 消防过滤式综合防毒面具 | 4个 |  |  |
| 备注 | 1.如检查到有损坏或缺失应立即进行更换或补充；  2.检查情况正常打“√”异常写明损坏和缺失数量。 | | | |

第三节 消防控制室制度、职责、标准公示规范

**1.0 目的**

为强化消防控制室管理，促进物业服务标准化管理工作，发挥消防控制室在防御火灾工作中的核心作用，特制定本消防控制室制度、职责、标准公示规范。

**2.0 适用范围**

眉山市物业服务企业及管理项目。

**3.0 消防控制室管理制度**

3.1 消防控制室应实行24小时值班制度、且同时不少于2人；

3.2 值班人员须持证上岗，操作员必须经过消防机构培训取得中级以上证书；

3.3 值班人员应指定一人为领班，负责控制室的管理和紧急情况的处置；

3.4 值班人员应提前10分钟上岗，并做好交接工作，未签字交接不得擅自离岗；

3.5 值班人员应坚守岗位，严禁脱岗、睡岗，严禁组织、从事与值班无关的活动；

3.6 消防值班外线电话应保持畅通，不得随意使用或长时间聊天占线；

3.7 消防控制室要保持干燥、卫生，严禁无关人员随意进出、逗留闲聊；

3.8 消防控制室内严禁吸烟、存放易燃易爆危险品和随意堆放杂物。

**4.0 值班员岗位职责**

4.1 值班人员应遵守消防控制室的各项规章制度，认真履行岗位操作责任制，对各种消防控制室设备进行实时监控和操作，不得擅离职守；

4.2 熟悉和掌握本单位消防设施的工作原理、功能和操作规程，熟悉各种操作键的功能，熟练操作各种系统；

4.3 负责对消防系统进行每日检查，认真如实记录各系统的运行情况，并填写《消防控制室值班记录表》，落实双方签字交接班工作；

4.4 经常查看和掌握消防设施设备的运行情况，发现误报警、故障等情况，及时填写《消防设施故障处理记录表》并向上级汇报；

4.5 每日对消防控制室各系统进行检查，定期对各系统进行功能检验，严禁屏蔽、停用故障设备，发现故障及时维修；

4.6 每日交接班时向上级主管报告消防系统运行情况，向接班人员交代本班次值班情况，接班人员继续完成上班次未完成的工作；

4.7 熟练掌握本单位《消防应急处理预案》和《火灾处理流程》，能协助配合指挥员开展灭火救援工作；

4.8 积极学习消防法律法规，增强法律意识，积极参加消防培训，不断提高岗位技能和业务能力。

**5.0 消防控制室标准公示**

**5.1 消防控制室应在明显的位置张贴“六牌”**

5.1.1 “六牌”包括：

5.1.1.1 《消防控制室公示牌》

5.1.1.2 《消防控制室管理制度》

5.1.1.3 《消防控制室值班人员职责》

5.1.1.4 《火灾事故应急处置程序》

5.1.1.5 《火灾事故应急处置流程图》

5.1.1.6 《消防应急组织结构》

5.1.2 “六牌”要统一规格制作并悬挂于消防控制室的墙壁上，规格宜为500mm\*700mm；

5.1.3 《消防控制室公示牌》内容为值班人员安排、职业技能鉴定资格证彩色扫描缩影件，各产权单位消防安全管理人姓名联系电话等信息；

5.1.4 消防应急组织结构包括：消防安全责任人、管理人、专职、义务消防人员等。

**5.2 消防控制室内档案管理应符合下列规定**

5.2.1 消防控制室应设置统一的档案盒，分类存放；

5.2.1.1 建（构）筑物竣工后的总平面布局图、建筑消防设施平面布置图、建筑消防设施系统图及安全出口布置图、重点部位位置图等；相关图纸建议使用A3的规格装订制作成图册，便于值班人员及时查找报警点；

5.2.1.2 消防系统控制逻辑关系说明、设备使用说明书、系统操作规程、系统和设备维护保养制度；

5.2.1.3 定期保存和归档设备运行情况、接报警记录、火灾处理情况、建筑消防设施维护保养计划表、建筑消防设施检测和维护记录；

5.2.1.4 消防安全管理规则制度、应急灭火预案、应急疏散预案、消防安全培训记录、灭火和应急疏散预案的演练记录、消防设施一览表（类型、数量、状态等内容）；

5.2.1.5 消防控制室的工作记录：《消防控制室值班记录表》《消防设施故障维修记录表》《消防设施巡检记录表》《消防设施维护保养报告》《消防控制室外来人员进出表》等。

5.2.2 工作记录表制成标准A4纸规格，按照季度的使用量分类装订成册，按照季度存档。

**5.3 消防控制室现场应符合以下几点：**

5.3.1 消防控制室及控制设备标识要统一、清晰、规范。消防控制室出入口、消防控制设备、操作按钮应有明显、统一的固定标识或标注；

5.3.2 消防控制室应设置专用的消防档案管理柜；

5.3.3 消防空置室应设置火灾事故应急照明、灭火器等消防器材，并配备相应的通讯联络工具；

5.3.4 消防空置室内应设置一部外线电话，能直拨当地公安、消防应急处置部门；

5.3.5 消防控制室内不得堆放与工作无关的物品，并保持整洁。

**6.0 相关附件**

6.1 《消防设施故障维修记录表》

6.2 《消防控制室值班记录表》

附件6.1

消防设施故障维修记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 故障情况 | | | 维修情况 | | | 故障排除确认 |
| 发现时间 | 地点 | 故障情况  描述 | 维修时间 | 维修单位 | 维修方法 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

附件6.2

消防控制室值班记录表

日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 火灾报警控制器运行情况 | | | | | | | 控制室内其他消防系统运行情况 | | | | | | | 值班情况 | | | | |
| 正常 | 故障 | 火警 | | 故障报警 | 监控报警 | 漏报 | 消防联运控制器、图形显示装置、电话主机、应急广播 | | 控制状态 | | 运行状态 | | | 值班员 |  | | 值班员 |  |
| 火警 | 误报 | 自动 | 手动 | 正常 | | 故障 | 时段 | - | | 时段 | - |
| 检查人 | 检查时间 | 故障及处理情况 | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | | |
| 火灾报警控制器日检查情况记录 | | | 火灾报警控制器型号 | | 检查内容 | | | | | | | | | 检查人 | 检查时间 | 故障及处理情况 | | |
| 自检 | | 消音 | 复位 | | 主电源 | | 备用电源 | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  | | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  |  | | |
| 对发现的问题应及时处理，当场不能处置的要填报《建筑消防设施故障维修记录表》，将处理记录表序号填入“故障及处理情况”栏。  注：1.交接班时，接班人对火灾报警控制器进行日检查后，如实填写火灾报警控制器日检查情况记录，值班期间按规定时限，异常情况出现时间如填写运行情况栏内相应内容，填写时，在对应栏中打“√”，存在问题或故障的、在报警、故障部位、原因及处理情况栏中填写现详细信息。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

1. 消防设备操作作业指导规范

**1.0 目的**

为规范消防设备操作流程，保证设备正常运行，特制定本规范。

**2.0 适用范围**

眉山市物业服务企业及管理项目。

**3.0 定义**

本规范是指消防主机、消防广播、消防水泵、防火卷帘等设备的操作流程。

**4.0 设备操作流程**

**4.1 消防主机**

4.1.1 确认报警：

4.1.1.1 当接到消防主机报警时，按“消音”键消去报警声；

4.1.1.2 按“复位”健，查看消防主机能否复位进入系统正常状态；如能进入系统正常状态，证明报警是误报，按“复位”键复位；如不能进入系统正常状态，证明是故障或火警预报，查“状态”键确认；

4.1.2 有火警信号出现，立即派人到现场察看；

4.1.3 火警预报或故障报警时，把火警预报或故障点暂时隔离、锁住，使系统进入正常状态；

4.1.4 开锁（处理完火警预报或故障报警时，把已隔离的点打开，让系统恢复正常运行状态）。

**4.2 打印**

4.2.1 安装打印纸：

4.2.1.1 将新纸卷放在送纸转轴上；

4.2.1.2 将送纸转轴安放在打印机支架上；

4.2.1.3 将纸头向内折入约半寸，造成一平直纸头备用；

4.2.1.4 将纸头穿过光电开关 后装进打印机构上，按动打印机面板上“送纸”按钮灯，使纸头穿过打印机构；

4.2.1.5 继续送纸，预留约12寸备用；

4.2.1.6 将纸头穿越有关轴并接上回收转轴；

4.2.1.7 将纸头放入回收转轴的槽内；

4.2.1.8 将回收转轴顺时针旋转数圈使回收纸卷牢固。

4.2.2 安装完打印纸后，如有报警或故障，打印纸将自动打印记录。

4.2.3 取出打印纸：

4.2.3.1 取出送纸转轴；

4.2.3.2 取出纸卷芯；

4.2.3.3 按动打印机面板上“送纸”按钮灯，使纸尾完全送出打印机；

4.2.3.4 取出回收转轴；

4.2.3.5 取出旧纸卷存档。

**4.3 消防联动柜上的消防电话，可通向各个楼层（备有插孔）高压房、水泵房，在楼层查看报警点位置情况时的**

**操作要领**

4.3.1 把插孔电话插入孔内，消防联动柜收到声响报警；

4.3.2 按“楼层”（水泵防、高压房）键一次；

4.3.3 与楼层（或机电维修部电工）通话。

**4.4 消防广播**

4.4.1 进行消防广播疏散时，按消防广播指示灯相邻楼层数码灯，灯亮；

4.4.2 接通开关（向前按）；

4.4.3 调节广播按钮，应控制音量清晰、清楚；

4.4.4 向楼层开始广播。

**4.5 火警时的客货梯**

4.5.1 当发生火情时，从消防联动柜上按“电梯回降”键，客货梯迫降到一楼停止运行；

4.5.2 从客货梯前室首层击破玻璃，按“消防”开关键，客货梯会迫降到首层。

**4.6 消防泵当有“火险”报警时**

4.6.1 自动启动：

4.6.1.1 在楼层击破“消防栓报警盒”时，消防联动柜发出声响报警；

4.6.1.2 消防泵自动启动。

4.6.2 手动启动：

4.6.2.1 把选择“自动/手动”开关置于“手动”位置；

4.6.2.2 按启动钮（手动）启动消防水泵。

**4.7 喷淋泵当有“火险”报警时**

4.7.1 自动启动：

4.7.1.1 喷淋泵处于“自动”位置；

4.7.1.2 喷淋泵爆裂，水流动作，消防联动柜发出声响报警；

4.7.1.3 喷淋头自动启动。

4.7.2 手动启动：

4.7.2.1 选择“自动/手动”开关置于“手动”位置；

4.7.2.2 按启动钮“手动”启动消防水泵。

**4.8 防火卷帘当有火情或浓烟时**

4.8.1 防火卷帘接收探头信号自动启动：

4.8.1.1 消防联动柜发出声响报警，出现防火卷帘关闭讯号；

4.8.1.2 防火卷帘关闭。

4.8.2 手动启动：

4.8.2.1 把“自动/手动”选择开关置于“手动”位置；

4.8.2.2 按××楼层防火卷帘启动钮；

4.8.2.3 消防联动柜上会发出声响报警，出现关闭讯号；

4.8.2.4 从楼层防火卷帘开关装置盒向下按启动钮（向上为打开，中间为停止），防火卷帘会向下关闭。

**4.9 停非消防电：发生火灾需要截断电源时，从消防联动柜上按“停非消防电”键，停电灭火**

**4.10 消防栓**

4.10.1 室内消防栓：

4.10.1.1 发生火灾后将消防栓箱打开，或硬物击碎箱门上的玻璃；

4.10.1.2 紧急报警按钮；

4.10.1.3 消防栓箱上的红色指示灯亮，送出火警信号；

4.10.1.4 消防栓可以直接启动消防水泵供水；

4.10.1.5 取出挂架上水枪街上水带借口，并接在消防栓接口上；

4.10.1.6 按逆时针方向旋转消防栓手轮；

4.10.1.7 出水灭火。

4.10.2 室外消防栓：

4.10.2.1 用专用消防扳手沿逆时针方向旋转打开出水口闷盖；

4.10.2.2 接上水带（水枪）或吸水管；

4.10.2.3 用专用扳手打开阀塞即可供水；

4.10.2.4 使用后应关闭阀塞，上好出水口闷盖。

4.10.3 消防水喉：

4.10.3.1 打开消防栓箱门将卷盘旋出；

4.10.3.2 拉出胶管和小口径水枪；

4.10.3.3 开启供水闸阀即可进行灭火；

4.10.3.4 使用完后，将供水闸阀关闭，待胶管排除积水后卷回卷盘，把卷盘转回消防栓箱。

**4.11 灭火器**

4.11.1 将灭火器提至火场范围；

4.11.2 拆下铅封，拔掉保险销；

4.11.3 在灭火器有效喷射距离内，将喷嘴（或胶管喷口）对准火焰根部；

4.11.4 按下压把后，灭火剂喷出；

4.11.5 松开压把，间歇喷射机构复位，喷射停止。喷射时，应迅速左右摆动，向前推平扫射，防止回火复燃；

4.11.6 在室外操作时，应选择在上风方向喷射。

第五节 火灾处理应急预案

**1.0 目的**

为了贯彻“预防为主、防消结合”的消防工作方针，保护管理区域内生命财产安全和国家财产安全，特制定本预案。

**2.0 适用范围及类型**

2.1 项目各类火警、火灾事件应急处理；

2.2 管理区域内初期火灾。

**3.0 火警处理流程**

3.1 火情判定：消控中心指挥附近工作人员迅速到达现场确认，火灾类型，火灾位置，人员伤亡情况；

3.2 请示报告：现场确认人员根据火灾情况判定火灾等级，初期火灾直接向本项目经理报告；较大或重大火灾等级可直接拨打119或120救援电话；

3.3 紧急处置：迅速指挥附近人员关闭电源和天然气阀门（消防电源除外）；

3.4 消防广播：视设备情况立即开启自动或手动消防应急广播，使用全员进入战备状态。

**4.0 火灾处理流程**

4.1 总指挥迅速达到现场指挥位置，宣布启动应急预案，履行总指挥职责；

4.1 灭火组3分钟内到达火场，携带微型消防站或利用现场的消防器材实施灭火；

4.2 防护救护组3分钟内到达现场，携带必要防护、医疗设备，负责现场人员、物资救援；

4.3 疏散引导组5分钟内到达现场，负责疏散引导业主或住户到达指定的安全地域；

4.4 通讯联络组3分钟到达现场，根据指令拨打119、120救援电话，并做好与无应答业主的联络工作；

4.5 管理区域门岗在接到火警信号后，管控好人员车辆进出秩序，避免慌乱，并做好引导消防车、救护车等救援车辆到达现场的准备工作；

4.6 后勤保障组在3分钟内到达火场，共用设施设备维护部负责检查各设施设备的运行情况；保洁维护员在火灾后负责清理火灾现场；

4.7 如发生人员伤亡或财产损失，应保护好火灾现场，配合消防部门开展火灾事故调查。

**5.0 各组相关负责人及部门职责**

5.1 总指挥：项目经理

职责：组织、指挥、协调应急小组展开火灾扑救。

5.2 灭火组（应急分队）组长：秩序维护主管

职责：负责处置初期火灾；

组员：秩序维护员等。

5.3 救护组组长：秩序维护班长

职责：负责救护伤员、转移重要物资；

组员：秩序维护员等。

5.4 疏散组组长：客服主管

职责：负责疏散业主和车辆，并做好伤员的安抚工作；

组员：客服专员或秩序维护员等。

5.5 通讯联络组长：客服专员

职责：负责无应答业主的联系工作；

组员：本楼栋客服专员及监控室人员。

5.6 后勤保障组组长：共用设施设备维护部经理

职责：负责设施设备运行和火灾后环境卫生清理；

组员：设施设备维护员、保洁维护部人员。

**6.0 火灾处置应注意的问题**

6.1 救护人员应做好安全防护，先救人后灭火原则；

6.2 根据不同的燃烧物质，使用相应的灭火剂；

6.3 当火势无法控制时，应迅速撤离火场；

6.4 各级指挥员火情判断要及时，命令下达要清晰；

6.5 全体战斗员服从命令要、听从指挥，不得蛮干。

**7.0 相关附件**

7.1 《应急小组成员联系电话》

7.2 《火警处置流程图》

7.3 《火警处置职责图》

7.4 《消防应急小组组织指挥架构图》

附件7.1

应急小组成员联系电话

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名 称** | **姓 名** | **联系电话** |
| 组 长 |  |  |
| 组 员 |  |  |
| 组 员 |  |  |
| 组 员 |  |  |
| 组 员 |  |  |
| 组 员 |  |  |
| 组 员 |  |  |
| 组 员 |  |  |

附件7.2

火警处置操作流程图

通知有关人员

到场灭火

公共秩序

维护部

1.准备灭火器材，处置初起火灾

2.现场警戒，禁止无关人员靠近

3.引导指挥火场附近车辆驶离

4.疏通消防通道

发

现

火

情

灾情轻：秩序维护人员自救

火警总指挥立即现场判断险情

误报：查明原因记录在案

报119火警

120急救

共用设施设备维护部

环境

维护部

客户

服务部

1.关闭火灾区域生活电源

2.关闭火灾区域天然气阀门

3.监视电梯是否迫降至一楼，消防电梯备用

4.保障消防设施设备正常运行

1.疏导人群，抢救人员、财物

2.维护秩序，防止发生盗抢现象

3.协助救火，清理现场

1.守岗位，保护银柜及重要资料证据

2.接听电话，保证联络

3.协查火灾起因，统计损伤

4.善后处理，记录备案

附件7.3

火警处置职责图

火警确定：位置、火势、燃烧物、人员伤亡情况

火警误报：

查明原因排除故障

接警：

人工报警

系统报警

现场负责人

处置措施

1.迅速关闭然气，电源等助燃物质

2..向指挥中心通报现场情况（所处位置、火势大小、有无人员伤亡）并判定是否为初起火灾

3.疏散火灾地附近人员及车辆（如火势蔓延则要指挥进行整楼疏散）

4.指挥灭火救护组使用防护救生、灭火设备进入入火场扑救

火警总指挥

处置措施

项目各部门

应急措施

1.迅速确定指挥位置，下令启动应急预案，召集应急小组到达指定位置

2.根据现场火情报告决定是否打119报警或120救护

3.指挥各应急小组展开扑救、疏散工作

4.协调其他救援力量开展火灾扑救工作

真实火警

1.保证消防、电梯等设施设备正常运行

2.做好现场警戒，并指挥人员、车辆有序疏散

3.做好自身防护，按照火灾处置要求进行扑救

4.保持消防通道畅通，引导消防车进行入火灾现场

5.协助120搞好伤员救护，并做好按抚工作

6.清点疏散人员，核实联系无应答人员情况

7.保护火灾现场，配合公安消防部门调查事故原因

误报

附件7.4

消防应急小组组织指挥架构图

监控室人员

共有设施设备维护专员、保洁维护员

总指挥

现场指挥

灭火组

救护组

疏散组

通讯联络组

后勤保障组

秩序维护员

秩序维护员

客户服务专员

第六节 消防设施维保合同（要素指引）

**1.0 目的**

为规范管理服务项目消防设施维护保养合同的签订、履约及消防安全保障。

**2.0 范围**

适合物业管理服务项目。

**3.0 说明**

合同内容包括但不限于以下要素指引。

**4.0 要素约定**

4.1 双方基本情况：公司名称、项目性质、项目位置、维保面积等。

4.2 维保内容：约定各消防系统维保的范围及内容、时间及标准要求。

4.3 基本要素：

4.3.1 维保期限；

4.3.2 维保费用及支付方式；

4.3.3 履约保证金及使用约定。

4.4 双方权利及义务

4.5 双方违约责任

4.6 免责条款

4.6 附件：

4.6.1 合同期内维保计划；

4.6.2 维保过程的各项记录；

4.6.3 免费维保更换零部件的约定；

4.6.3 维保单位资质及相应证照。

第八章 住宅物业防汛管理规范

第一节 防汛处置预案及流程

**1.0 目的**

为提高项目应对汛期突发性事件的能力，保障项目安全，提高员工如何正确、准确、迅速处理突发事件，制定本防汛应急预案。

**2.0 预案**

**2.1 应急预案背景**

因持续降雨天气，引起地面、车库出现水灾事故。

**2.2 组织架构**

**副总指挥：**

**电话：**

**通讯保障组：**

**应急抢险组：**

**警戒疏散组：**

**预警组：**

**后勤保障组**：

**总指挥：**

**电话：**

**设施保障组：**

**2.3 职责分工**

2.3.1 总指挥：负责全面指挥、部署防汛抢险工作；

2.3.2 副总指挥：协助总指挥落实防汛抢险工作的具体实施；

2.3.3 预警组：由客户服务部门安排专人负责，及时掌握天气信息，发现险情立即报告预警；

2.3.4 警戒疏散组：由公共秩序维护部门负责现场警戒，指挥人员、车辆疏散撤离；

2.3.5 通讯保障组：由监控中心负责协调联络各部门，确保防汛抢险救灾过程中的通讯畅通；

2.3.6 后勤保障组：由行政部门负责应急救援人员的物资保障、疏散人员的接待和安置工作；

2.3.7 应急抢险组：由共用设施设备维护部门、客户服务部门、保洁维护部门人员组成，负责人员救援、现场排险，重要物资、设备、财产的转移，灾后的卫生、防疫工作等；

2.3.8 设备保障组：由共用设施设备维护部门负责设施设备正常运转，检查车库出入口排水系统是否畅通，保障其他防汛设施设备正常启用，灾后检查恢复。

**2.4 物资保障**

防汛物资根据项目实际情况按需配备：

| 序号 | 物资名称 | 单位 | 数量 | 存放地点 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 雨衣 | 件 |  | 现场制定存放区 |  |
| 2 | 雨鞋 | 双 |  | 现场制定存放区 |  |
| 3 | 防汛沙袋 | 袋 |  | 现场制定存放区 |  |
| 4 | 水桶 | 个 |  | 现场制定存放区 |  |
| 5 | 铁锹 | 把 |  | 现场制定存放区 |  |
| 6 | 井盖钩 | 个 |  | 现场制定存放区 |  |
| 7 | 强光手电 | 支 |  | 现场制定存放区 |  |
| 8 | 警戒带 | 盘 |  | 现场制定存放区 |  |
| 9 | 急救箱 | 个 |  | 现场制定存放区 |  |
| 10 | 担架 | 副 |  | 现场制定存放区 |  |
| 11 | 路锥 | 个 |  | 现场制定存放区 |  |
| 12 | 水泵 | 台 |  | 现场制定存放区 |  |
| 13 | 水带 | 根 |  | 现场制定存放区 |  |

**2.5 处置流程**

2.5.1 险情报警

根据预警信息、降雨情况，向总指挥报告，做好启动《防汛应急预案》准备。

2.5.2 险情救援

2.5.2.1 启动《防汛应急预案》时，及时告知业主/住户；

2.5.2.2 预案启动后，通讯保障组及时联络各组负责人迅速组织人员赶往现场；

2.5.2.3 应急抢险组迅速抢救、转移受伤人员，同时利用防汛沙袋阻挡雨水从车道流入，清除杂物堵塞下水渠道，利用水泵抽、排积水，抢运重要物资；

2.5.2.4 警戒疏散组负责现场警戒，阻止无关人员及车辆进入危险区域，加强救灾现场治安警戒和安全管理；组织人员撤离、引导车辆转移；

2.5.2.5 设备保障组负责各防汛设备的运转，配合现场抢救工作的开展；

2.5.2.6 通讯保障组保障通讯设备完好，信息传达通畅、准确、有效；

2.5.2.7 后勤保障组负责被救人员的接待、安抚工作，负责抢险物资、抢险人员后勤物资的供应；事后组织人员迅速清理现场，做好防疫、消杀工作。

2.5.3 记录存档

对造成的损失情况作记录，并拍照备案。

**3.0 防汛总结**

分析抢险过程、总结经验、记录完整。

第二节 防汛管理要点

**1.0 防汛管理**

1.1 落实责任制，完善规章制度，明确职责分工，责任落实到⼈；

1.2 制定防汛应急预案，组织培训及实施，每年不少于一次防汛演练，记录存档；

1.3 根据项目实际情况，配备必要的防汛物资；

1.4 建立值班制度，应对突发事件；

1.5 做好汛期汛情信息收集、统计和汇报，完善防汛总结报告。

**2.0 巡检点位**

**2.1 地下车库出入口、地下室及人防设施**

检查地下车库、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，有条件的可砌筑防水台。

**2.2 外围排水管线**

对所有污水井、积水坑、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。

**2.3 排水设施**

对污水井、积水坑、水泵、控制柜等进行检查，重点检查运转及排水情况。

**2.4 屋面雨水排放**

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。

**2.5 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。

**2.6 避雷设施**

汛期前对避雷设施进行专业检测、及时整改。

**3.0 相关附件**

3.1 《防汛安全（日常）检查记录表》

3.2 《防汛安全（专项）检查记录表》

附件3.1

防汛安全（日常）检查记录表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查内容 | 检查结果 | | | | |
| 正常 | 异常 | 发现问题部位及描述 | 发现隐患数量 | 备注 |
| 1 | 地下车库出入口是否配备防汛挡板、防汛沙袋 |  |  |  |  |  |
| 2 | 污水井、积水坑、化粪池、雨水井及其附属管线， 排水管网与市政管网接口是否畅通 |  |  |  |  |  |
| 3 | 井盖、雨篦子、排水沟渠是否坍塌、积水、有杂物 |  |  |  |  |  |
| 4 | 排水泵及其控制柜是否运行正常，控制柜开关是否为“自动”位置 |  |  |  |  |  |
| 5 | 屋面防水是否存在鼓包、破损、裂纹、接口开裂的现象 |  |  |  |  |  |
| 6 | 屋面雨水排放系统，落水口、落水管地漏是否存在堵塞，管网是否存在开裂、脱落、渗水等现象 |  |  |  |  |  |
| 7 | 公共照明，路灯，草坪灯，景观照明，灯箱及相关配电柜（箱）是否存在松动，箱体破损，线路裸露等现象 |  |  |  |  |  |
| 8 | 防雷设施是否存在断裂、损坏、锈蚀等现象 |  |  |  |  |  |
| 9 | 地面是否存在坍塌、倾斜、沉降、裂缝等现象 |  |  |  |  |  |
| 10 | 楼体外立面外墙、空调板、防护栏和其他悬挂物是否存在渗漏，安装不牢固，锈蚀，开裂，风化脱落等现象 |  |  |  |  |  |
| 11 | 防汛物资的配备数量标准是否满足项目实际需要 |  |  |  |  |  |
| 12 | 防汛物资的存放位置是否合理 |  |  |  |  |  |
| 13 | 大型树木是否存在安全隐患 |  |  |  |  |  |
| 检查： | | 检查日期： | | | 部门负责人： | |

附件3.2

防汛安全（专项）检查记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | |  | |
| 序号 | 检查  内容 | 检查标准 | 检查情况 |
| 1 | 应急  准备 | 制订防汛应急预案 | 合 格 □ 不合格□ |
| 组织防汛指挥部，确定后勤、抢险等工作责任人 | 合 格 □ 不合格□ |
| 建立抢险队伍 | 合 格 □ 不合格□ |
| 汛期应落实值班制度 | 合 格 □ 不合格□ |
| 指定专人关注气象信息，随时发布汛情 | 合 格 □ 不合格□ |
| 值班人员应熟悉汛情上报方式 | 合 格 □ 不合格□ |
| 汛期前应组织相关人员学习防汛预案 | 合 格 □ 不合格□ |
| 防汛应急预案进行演练 | 合 格 □ 不合格□ |
| 防汛重点区域有日常检查 | 合 格 □ 不合格□ |
| 应急小组成员汛期保持通讯畅通 | 合 格 □ 不合格□ |
| 抢险通道应畅通无阻 | 合 格 □ 不合格□ |
| 人员逃生通道应畅通 | 合 格 □ 不合格□ |
| 应急照明设施应完好 | 合 格 □ 不合格□ |
| 防汛重点区域排水沟渠应完好畅通 | 合 格 □ 不合格□ |
| 电梯井内是否有大量积水 | 合 格 □ 不合格□ |
| 是否配备应急抽水泵 | 合 格 □ 不合格□ |
| 2 | 防汛装  备、设施 | 抢险器材、物料是否合理保管，保证完好，账、物相符 | 合 格 □ 不合格□ |
| 重要抢险器材是否于汛期前试验 | 合 格 □ 不合格□ |
| 抢险车车况良好，抢险车司机应能随时执行任务 | 合 格 □ 不合格□ |
| 巡检人签名：  日期： | | | |
| 部门负责人签名：  日期： | | | |

第九章 住宅物业共用设施设备维修养护服务规范

**1.0 目的**

规范项目共用设施设备维修养护服务工作，确保小区共用设施设备正常运行。

**2.0 适用范围**

眉山市物业服务企业及管理项目。

**3.0 服务内容**

制定项目共用设施设备维修养护管理制度，对共用设施设备进行日常管理和维修养护，针对消防、电梯等特种设备由专业维保单位负责的做好监督管理，建立共用设施设备档案（设备台账），做好运行、检修等记录，属于大、中修范围的按程序动用专项维修资金进行维修，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

**3.1 共用设施设备维护管理**

3.1.1 电梯维护管理、故障应急处理参照《眉山市物业电梯维护管理规范指引》执行；

3.1.2 消防维护管理、故障应急处理参照《眉山市物业消防管理规范指引》执行；

3.1.3 供配电系统管理：制定供配电系统管理制度、操作规程，实现制度上墙；配备相应操作工具并按规定定期检测；做好日常系统运行巡查、维修养护并做好相关记录；

3.1.4 给排水系统管理：制定给排水系统管理制度、操作规程，实现制度上墙；配备相应操作工具；做好日常系统运行巡查、维修养护并做好相关记录；有二次供水水箱的，需定期进行水质检测；定期清理排水沟、疏通管道、清掏化粪池；

3.1.5 弱电安防系统管理：制定弱电安防系统管理制度、操作规程，实现制度上墙；配备相应操作工具；做好日常系统运行巡查、维修养护并做好相关记录。

**4.0 操作规程**

**4.1 断送电操作规程**

**4.1.1 配电变压器停电操作**

初始状态：正常供电状态；

4.1.1.1 分各低压配电柜出线开关；

4.1.1.2 分各低压配电柜低压总开关；

4.1.1.3 分配电变压器高压侧开关；

4.1.1.4 验电，确认三相无电；

4.1.1.5 挂“禁止合闸”、“备用”停运标识。

**4.1.2 配电变压器停电检修的操作**

初始状态：正常供电状态；

4.1.2.1 分各低压配电柜出线开关；

4.1.2.2 分各低压配电柜低压总开关；

4.1.2.3 分配电变压器高压侧开关；

4.1.2.4 验电，确认三相无电；

4.1.2.5 合高压开关接地刀闸；

4.1.2.6 高低压两侧分别挂三相短路临时接地线；

4.1.2.7 挂“禁止合闸”、“备用”停运标识于高、低压开关处。

**4.1.3 配电柜开关检修操作**

4.1.3.1 拉开开关有明显的开路点；

4.1.3.2 验电，确认三相无电；

4.1.3.3 挂三相短路临时接地线；

4.1.3.4 设置绝缘隔板（与邻近带电体距离在6cm以下）；

4.1.3.5 挂“禁止合闸”标示牌于停电开关处。

**4.1.4 配电变压器送电操作**

初始状态：市电来电，柴油发电机已停机状态；

4.1.4.1 合配电变压器高压侧开关；

4.1.4.2 合低压配电柜总开关；

4.1.4.3 验电，确认三相有电；

4.1.4.4 合各低压配电柜出线开关；

4.1.4.5 确认用电终端有电送电完成。

**4.1.5 柴油发电机发电送电的操作**

初始状态：市电停电状态；

4.1.5.1 分各低压配电柜出线开关；

4.1.5.2 检查高压侧开关、低压配电柜总开关处于分状态；

4.1.5.3 合发电机控制电源；

4.1.5.4 合发电机配电柜总开关；

4.1.5.5 低压配电柜双电源开关自动切换；

4.1.5.6 验电，确认三相有电；

4.1.5.7 合各低压配电柜出线开关；

4.1.5.8 确认用电终端有电，送电完成。

**4.1.6 柴油发电机停电操作**

初始状态：柴油发电机正常供电，市电来电状态；

4.1.6.1 市电来电后，低压配电柜双电源开关自动切换；

4.1.6.2 分发电机配电柜总开关；

4.1.6.3 关掉发电机控制电源柴油发电机停机。

**4.1.7 配电变压器主备用切换操作**

初始状态：主、备用变压器处正常供电状态；

4.1.7.1 分主备用变压器列各低压配电柜出线开关；

4.1.7.2 分主备用变压器列低压配电柜总开关于调试状态；

4.1.7.3 分主变压器列高压侧开关；

4.1.7.4 验电，确认三相无电；

4.1.7.5 合备用变压器列低压配电柜总开关；

4.1.7.6 合低压配电联络柜总开关；

4.1.7.7 验电，确认三相有电；

4.1.7.8 合主备用变压器各低压配电柜出线开关；

4.1.7.9 用电终端确认三相有电；

4.1.7.10 挂“禁止合闸”、“备用”停运标识于高低压开关处。

**4.1.8 所有电梯等用电设备已做好停电准备的情况下再进行断送电操作**

**4.2 发电机操作规程**

**4.2.1 启动前检查**

4.2.1.1 检查机油油位是否在标示刻度线以内，不够则加同型号机油至标线以内位置；

4.2.1.2 检查冷却液是否在水箱盖以下8cm左右，如不够则加蒸馏水至上述位置；

4.2.1.3 检查电池液液位是否在极板面上15mm左右，不够则加蒸馏水至上述位置；

4.2.1.4 检查电池电压是否在24伏左右，如偏低则更换新电池；

4.2.1.5 检查空气滤清器阻塞指示器；

4.2.1.6 确保柴油发电机组总空气开关在OFF（关）状态；

4.2.1.7 按钮或钥匙启动控制屏柴油发电机启动、停机操作。

**4.2.2 启动运行**

4.2.2.1 油机运行前，对于冷引擎状态下的油机，首先应接通电源启动加热器；在控制箱面板上，将控制面板上的钥匙开关从“0FF”打到“ON”位置，按下黄色预热按钮，持续时间不超过50秒（在常温下预热时间5—10秒）；

4.2.2.2 按下绿色启动按钮，持续时间最长不超过40秒，一旦启动成功，即可释放启动按钮，油机进入运行状态（一次启动时间应控制在5秒左右，一次启动不成功，可停顿相应的时间再进入第二次启动程序）；

4.2.2.3 柴油发电机启动后，应马上检查有无异常噪音及震动，有无漏油、漏水、漏气现象，控制屏有无异常显示；在开机10～15秒内，油压是否达到正常范围（0.3MP—0.6MP）；

4.2.2.4 如果有不正常现象，则应做出相应整改处理，等一切正常后将柴油发电机总控器开关合上（ON位置），开始供电；

4.2.2.5 发电机投入正常运行后，运行人员做好运行记录，并注意观察控制盘仪表指示；油压（0.3MP—0.6MP）、水温（95度以下）、电压（400V）频率（50Hz）；

4.2.2.6 中性点未接地的发电机投入正常运行后，零线可能带电；因为火线与中性点之间的电容电压无法消除；操作人员必须视零线为带电体；不能按市电习惯处理。

**4.2.3 停机**

4.2.3.1 把柴油发电机出口空气开关扳至（OFF）位置，在发电机空载运行5分钟后，按下停机按钮或把钥匙转到“OFF”位置，关闭发动机；

4.2.3.2 如果有紧急情况需停机，可以在不切断负载的情况下把钥匙到“OFF”位置或直接按下红色急停按钮（旋转复位）。

**4.3 二次供水操作规程**

**4.3.1 工作职责**

4.3.1.1 设施设备维护部负责定时检查二次供水管理工作的实施情况；

4.3.1.2 设施设备维护部具体负责二次供水的管理。

**4.3.2 二次供水管理要求**

4.3.2.1 每月检查一次管理区域二次供水池，并将检查记录在自己的工作日记上；

4.3.2.2 二次供水有专人负责并持有经卫生防疫站认可的健康证；

4.3.2.3 每个水池结构完好，无渗漏。检查窗应加盖上锁，水池周围及顶盖应清洁干净；

4.3.2.4 水池应每6个月清洗、消毒一次，清洗员应持有经卫生防疫站认可的健康证。

**4.3.3 水池清洗消毒安全注意事项**

4.3.3.1 在水池内作业时，电源采用36伏以下安全电压，最好选用手电筒或应急灯；

4.3.3.2 水池消毒人员需带防护眼镜和口罩，如在水池内感到头晕、气喘，则马上离开水池到外面呼吸新鲜空气；

4.3.3.3 下水池时应把紧扶手、踩稳梯子，严防跌落。

**4.3.4 水池清洗消毒前的准备工作**

4.3.4.1 1：100灭菌静水溶液或市卫生防疫站配置的消毒液；

4.3.4.2 应急灯、手电筒；

4.3.4.3 扫把、尼龙刷、尼龙绳、胶桶、胶手套、口罩、眼镜。

**4.3.5 水池清洗消毒程序**

4.3.5.1 排放水

4.3.5.1.1 排放水时应提前关闭水池的进水阀，让水池水位接近到消防用水位，以免浪费；

4.3.5.1.2 为确保用户正常用水，排放时间应控制在1.5小时内。

4.3.5.2 清洗消毒

4.3.5.2.1 清洗：铲除泥沙及各种沉底物；用扫把或尼龙刷从水池顶部、四周墙壁、顶部依次反复刷洗；如仍未洗干净应再进行刷洗直至干净为止；

4.3.5.2.2 消毒：用扫把或尼龙刷蘸取1：100灭菌静水溶液或市卫生防疫站配置的消毒液，以此反复消毒处理，之后将水池盖好封存半小时；用清水冲洗整个消毒水池一遍，并排出消毒水溶液；重复用清水冲洗整个消毒水池一遍，并排出消毒水溶液；

4.3.5.2.3 注水：清洗消毒工作结束后，清理收拾好所有工具，打开进水阀向水池注水，达到限定水位后加盖上锁。

**4.3.6 取样送检**

4.3.6.1 用干净的矿泉水瓶从水池中提取500ml水并在瓶子中部贴上标签，标签上应写明送检单位及送检日期；

4.3.6.2 水样当天由设施设备维护部安排专人送至市卫生防疫站进行检测，如果不合格，则应重新清洗消毒，直至合格为止。

**4.3.7 记录归档**

4.3.7.1 水池清洗消毒工作全部检束后，应完整、规范、清洗地把情况记录在《水池清洗消毒记录表》上；

4.3.7.2 设施设备维护部在3天后存档。

**5.0 档案管理**

5.1 承接查验档案管理按照《眉山市物业承接查验管理规范指引》执行；

5.2 建立设施设备管理台账，做好台账资料保存；

5.3 维修养护记录管理：按照维修养护各项管理制度填写好各项记录，做好资料保存。

**6.0 相关附件**

6.1 《设施设备台帐》

6.2 《二次供水日常运行巡查记录表》

6.3 《高压配电柜日常运行巡查记录表》

6.4 《低压配电柜日常运行巡查记录表》

6.5 《照明设备日常运行巡查记录表》

6.6 《安防设备日常运行巡查记录表》

6.7 《发电机运行记录表》

6.8 《共用设施设备维修养护记录表》

6.9 《共用部位巡查记录表》

附件6.1

设施设备台账

第第 页

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 系统类别 | 设施设备  名 称 | 设施设备  编 号 | 规格型号 | 数量 | 安装位置 | 供方名称  联系方式 | 启用时间 | 保修期至 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件6.2

二次供水日常运行巡查记录表

年度

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | | 生活水泵 | | | | | | | | | 控制柜电压是否正常 | | | 管网阀门有无渗漏 | 水位  补水 | 照明  通风 | 温度  湿度 | 值班人员 |
| 高区水泵 | | | 中区水泵 | | | 低区水泵 | | | 高区 | 中区 | 低区 |
| 日期 | 时间 | 运行  水泵 | 压力 | 运转情况 | 运行  水泵 | 压力 | 运转情况 | 运行  水泵 | 压力 | 运转情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**填写说明：**1.检查机房环境：机房周边环境、门窗、地面、卫生状况等； 2.温度：+5℃～+40℃； 3.湿度：80％以下； 4.正常划“√”，不正常划“×”；5.填写当时运行水泵的编号； 6.运行状态检查水泵的温度和声音等； 7.有数据记录数据； 8.每日巡视两次，白班夜班各一次。

部门负责人：

附件6.3

高压配电柜日常运行巡查记录表

配电柜位置： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 变压器温度（最高） | 计量柜电压  （KV） | | | 计量柜电流 （A） | | | 计量柜有功电度  （kwh） | | | | 计量柜无功电度  （kvarh） | | | | 室温（℃） | 运行情况 | 值班人员 |
| AB | BC | CA | A | B | C | 峰 | 平 | 谷 | 总 | 峰 | 平 | 谷 | 总 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

部门负责人：

附件6.4

低压配电柜日常运行巡查记录表

配电柜位置： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日  期 | 时  间 | 温度  ℃ | 湿度  ％ | #配电柜 | | | | | #配电柜 | | | | | #配电柜 | | | | | 运行情况 | 记录人 |
| 电压（V） | 功率因数cosФ | 电流（A） | | | 电压（V） | 功率因数cosФ | 电流（A） | | | 电压（V） | 功率因数cosФ | 电流（A） | | |
| A | B | C | A | B | C | A | B | C |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 异常情况： | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**填写说明：**1.没有运行的设备，参数表格用“/”表示；2.温度：+5℃～+40℃；3.湿度：<80%；4.电压：电压额定值±10%；5.功率因数cosФ：≧0.9；6.电流：≤80%额定值；7.运行情况：正常划“√”，异常划“×”。

部门负责人：

附件6.5

照明设备日常运行巡查记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 巡查时间 | |  | 巡查人员 |  | 巡查范围 |  | |
| 类别 | 序号 | 检查项目与标准 | | 检查结果 | | 整改结果 | 备注 |
| 一般  照明  设施  巡查 | 1 | 照明灯无锈蚀 | |  | |  |  |
| 2 | 安全防撞玻璃表面干净 | |  | |  |  |
| 3 | 照明灯完整 | |  | |  |  |
| 4 | 照明灯具固定件牢固，无松动 | |  | |  |  |
| 5 | 照明配电箱保险完好 | |  | |  |  |
| 6 | 照明导线完好 | |  | |  |  |
| 7 | 照明开关完好，标识清楚 | |  | |  |  |
| 8 | 照明灯具正常工作 | |  | |  |  |
| 9 | 其他 | |  | |  |  |
| 应急  照明  设施  巡查 | 1 | 照明灯无锈蚀 | |  | |  |  |
| 2 | 指示灯指示正常 | |  | |  |  |
| 3 | 灯具表面平干净无蛛网 | |  | |  |  |
| 4 | 灯具完整，导线完好 | |  | |  |  |
| 5 | 灯具固定件牢固，无松动 | |  | |  |  |
| 6 | 照明灯具正常工作 | |  | |  |  |
| 7 | 其他 | |  | |  |  |

填写说明 ：1.符合要求的在检查结果栏划“√”，有故障的在检查结果栏注明安装地点； 2．照明设备每月巡视一次。

附件6.6

安防设施设备日常运行巡查记录表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 巡查项目 | 巡查内容 | | 巡查情况 | |
| 状态 | 故障原因及处理情况 |
| 背景音乐  系统 | 设备电源工作状态 | |  |  |
| 播放状态 | |  |  |
| 麦克风 | |  |  |
| 防盗报警  系统 | 室外防区 | |  |  |
| 报警主机运行状况、液晶键盘显示状况、报警控制器、联动控制器外观和运行状况 | |  |  |
| 室内防区 | |  |  |
| 手动报警按钮外观 | |  |  |
| 警报装置外观 | |  |  |
| 视频监控  系统 | 室外球机 | |  |  |
| 办公区域红外枪机 | |  |  |
| 仓库区域摄像机 | |  |  |
| 硬盘录像机（录像存储、录像机时间与矩阵协调） | |  |  |
| 电视墙显示 | |  |  |
| 键盘控制 | |  |  |
| WEB界面查看 | |  |  |
| 车辆出入  道闸控制  管理系统 | 道闸主机工作 | |  |  |
| 过往车辆记录 | |  |  |
| 远距离感应 | |  |  |
| 车辆出入  智能抓拍  识别系统 | 抓拍摄像机 | |  |  |
| 闪光灯 | |  |  |
| WEB查询 | |  |  |
| 一卡通  系统 | 门禁主机 | |  |  |
| 记录系统 | |  |  |
| 考勤主机 | |  |  |
| 巡更管理  系统 | 巡更机 | |  |  |
| 巡更软件 | |  |  |
| 温湿度监  测系统 | 温湿度数据采集 | |  |  |
| WEB温湿度数据显示 | |  |  |
| 巡查人（签名） | | 年 月 日 | | |
| 安全管理人（签名） | | 年 月 日 | | |

填写说明：1.运行正常的划“√”，存在问题或故障的划“×”；

2.对发现的问题应及时处理，当场不能处置的要填报《安防设施设备故障处理记录表》。

附件6.7

发电机运行记录表

年度

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 运行时间  分钟 | 柴油用量 | 室温 | 油压 | 油温 | 水位 | 水温 | 蓄电池  电压 | 噪音 | 震动 | 排烟 | 频率 | 运行电压 （V） | | | 运行电流（A） | | | 运行  性质 | 运行  情况 | 记录人 | 备 注 |
| AB | BC | CA | A | B | C |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**填写说明：**1.每半月运行检测一次 ，每次运行 5-15分钟，以保证发电机组随时保持良好的备用状态，并做好记录；

2.其中一些记录可用：正常划“√” 表示， 不正常划“×”表示。

部门负责人：

附件6.8

共用设施设备维修养护记录表

日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 维修、养护项目（系统）： | | | | | |
| 维修、养护地点： | | 维修养护携带工具： | | | |
| 实际维修养护时间： 时 分至 时 分，共计： 时 分 | | | | | |
| 维修、养护实际内容： | | | | | |
| 维修、养护工作安全设施： | | | | | |
| 实 际 所 用 材 料 | | | | | |
| 材料名称 | 规格型号 | | 数量 | 单价 | 合价 |
|  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
| 材料费用总计（合计人民币）： 元，大写： | | | | | |
| 维修、保养人签字 |  | | 部门负责人签字 | |  |

附件6.9

共用部位巡查记录表

检查时间： 年 月 日 时 分 检查人： 审核：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **部位** | **检查内容** | **检查情况** | **备注** | **部位** | **检查内容** | **检查情况** | **备注** | **部位** | **检查内容** | **检查情况** | **备注** |
| 基础 | 裂缝 |  |  | 伸缩缝 | 变形 |  |  | 抹灰 | 裂缝 |  |  |
| 沉降 |  |  | 裂缝 |  |  | 空鼓 |  |  |
| 梁 | 变形 |  |  | 漏水 |  |  | 剥落 |  |  |
| 裂缝 |  |  | 起泡 |  |  | 破损 |  |  |
| 面层剥落 |  |  | 脱落 |  |  | 窗 | 开、关 |  |  |
| 柱 | 变形 |  |  | 楼层墙砖地砖 | 裂缝 |  |  | 五金配件 |  |  |
| 裂缝 |  |  | 空鼓 |  |  | 油漆 |  |  |
| 面层剥落 |  |  | 脱落 |  |  | 玻璃 |  |  |
| 外墙 | 变形 |  |  | 顶棚 | 裂缝 |  |  | 健身场地  游泳池 | 结构 |  |  |
| 裂缝 |  |  | 变形 |  |  | 外观 |  |  |
| 脱落 |  |  | 脱落 |  |  | 儿童游乐场地 | 结构 |  |  |
| 板 | 变形 |  |  | 破损 |  |  | 外观 |  |  |
| 裂缝 |  |  | 门 | 门面 |  |  | 其他部位 | 道路 |  |  |
| 屋面 面层 | 漏水 |  |  | 门框 |  |  | 沟渠 |  |  |
| 起泡 |  |  | 开、关 |  |  | 小桥 |  |  |
| 脱落 |  |  | 五金配件 |  |  | 亭廊 |  |  |
| 内墙 | 污迹 |  |  | 油漆 |  |  | 座椅 |  |  |
| 裂缝 |  |  | 栏杆 | 栏杆 |  |  | 车棚 | 结构 |  |  |
| 面层剥落 |  |  | 扶手 |  |  | 外观 |  |  |

**填写说明：** 1.每季度全面检查，正常划“√”，异常划“×”；2.发现问题在备注栏中具体填写；3.发现问题及时维修并跟踪维修结果，维修完毕在上面画圈；4.检查中发现表中未列出的问题，可在其他栏或增加表格进行填写；5.屋面面层包括防水层、隔热层、保护层。

第十章 住宅物业公共秩序维护服务规范

**1.0 目的**

规范项目公共秩序维护服务工作，确保小区正常有序。

**2.0 适用范围**

眉山市物业服务企业及管理项目。

**3.0 服务内容**

公共秩序维护各岗位24小时执勤，对重点区域及部位定时巡查，对车辆管理停放有序，对火灾、治安、公共卫生等突发事件有预案、培训演练及处置措施。

**3.1 安全防范管理**

3.1.1 火灾防范管理参照《眉山市物业消防管理规范指引》执行。

3.1.2 防汛管理规范参照《眉山市物业防汛管理规范指引》执行。

3.1.3 治安事件防范管理

3.1.3.1 制定治安事件应急预案，组织培训、演练；

3.1.3.2 根据物业区域基本情况，配备相应的秩序维护人员和安防器具，实行24小时值班制度；

3.1.3.3 结合项目巡查制度，梳理重点防范部位，加强车辆秩序管理，点面结合、群防群治；

3.1.3.4 协助辖区公安机关做好治安事件防范宣传工作。

3.1.4 公共卫生事件防控管理

3.1.4.1 遵循预防为主、常备不懈的方针。贯彻分级负责、反应及时、措施果断的应急工作原则，加强法制观念，依法应对突发事件；

3.1.4.2 建立健全公共卫生事件应急预案，并组织全员培训和演练；

3.1.4.3 储备公共卫生事件应急处置所需相关物资，合理调配及使用；

3.1.4.4 发生突发公共卫生事件时，应立即向上级及向政府相关部门报告，并配合做好处置及相关工作；

3.1.4.5 按照相关部门要求，做好公共卫生事件管控工作，对拒不配合人员，报公安机关处理。

3.1.5 停车场管理

3.1.5.1 制定停车场管理制度，停车场出入口显著位置公示收费标准，停车场标识、导视准确完整；

3.1.5.2 执行停车场管理制度，实施规范收费、出具相应票据；

3.1.5.3 做好停车场的巡查、异常情况处置及上报工作，并做好相应记录。

**4.0 相关附件**

4.1 《安全防范培训演练及事发登记表》

4.2 《出入口值班记录表》

4.3 《监控岗值班记录表》

4.4 《巡逻岗值班记录表》

4.5 《车场岗值班记录表》

4.6 《来人来访记录表》

4.7 《出租房屋管理记录表》

4.8 《大宗物品进出管理记录表》

4.9 《突发事件报告》

附件4.1

安全防范培训演练及事发登记表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 安全防范类别名称 | |  |
| 一、 | 时间 |  |
| 二、 | 地点 |  |
| 三、 | 参与或涉及人员 |  |
| 四、 | 培训、演练及事发经过记录 |  |
| 五、 | 事后总结或说明 |  |

附件4.2

出入口值班记录表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业项目名称： |  | | | | 日期： 年 月 日 | |
| 岗位： | | | 班次： | | 班次时间： 时 分至 时 分 | |
| 值班物品交接： 对讲机： 部； 其他物品：    临停费收取金额： （大写） 佰 拾 元 角；现金接收人签名： | | | | | | |
| 值班情况记录 | | | | | | |
| 时间 | 内容 | | | | | |
|  |  | | | | | |
|  |  | | | | | |
|  |  | | | | | |
|  |  | | | | | |
| 交班人签名： | | 交班时间： | | 接班人签名： | | 接班时间： |

附件4.3

监控岗值班记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业项目名称： |  | | | | 日期： 年 月 日 | | |
| 岗位： | | | 班次： | | 班次时间： 时 分至 时 分 | | |
| 值班物品交接： | | | | | | | |
| 消防设备 | | | | | 安防设备 | | |
| 运行情况 | 报警性质 | | | | 运行情况 | 报警性质 | |
| 无□有□转记异常情况记录 | 火警□误报□故障报警□漏报□报警部位及处理情况转记异常情况记录 | | | | 无□有□转记异常情况记录 | 报警□故障信号□摄像画面完整度□五方对讲呼叫□  报警部位、故障及处理情况转记异常情况记录 | |
| 注：在相应选项栏里打√，异常情况在以下记录 | | | | | | | |
| 异常情况记录 | | | | | | | |
| 时间 | 异常内容 | | | | | | |
|  |  | | | | | | |
|  |  | | | | | | |
|  |  | | | | | | |
| 交班人签名： | | 交班时间： | | 接班人签名： | | | 接班时间： |

附件4.4

巡逻岗值班记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业项目名称： | | |  | | | | | 日期： 年 月 日 | | | |
| 岗位： | | | | | 班次： | | | 班次时间： 时 分至 时 分 | | | |
| 值班物品交接： | | | | | | | | | | | |
| 重点部位巡查时间记录 | | | | | | | | | | | |
| 巡查  时间 | 巡查  时间 | | | 巡查  时间 | | | 巡查  时间 | 巡查  时间 | 巡查  时间 | 巡查  时间 | 巡查  时间 |
|  |  | | |  | | |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  | | |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  | | |  |  |  |  |  |
| 各类设施设备及异常人员巡查情况 | | | | | | | | | | | |
| 围墙及附属设施 | 外墙  （窗台） | | | 地面消防安防设施 | | | 地面  照明 | 其他地面设施设备 | 环境  绿化 | 标识  标牌 | 备注 |
| 有无异常无□有□  转记下表 | 有无异常无□有□  转记下表 | | | 有无异常无□有□  转记下表 | | | 有无异常无□有□  转记下表 | 有无异常无□有□  转记下表 | 有无异常无□有□  转记下表 | 有无异常无□有□  转记下表 | 选项后打“√” |
| 楼道  （门窗） | 强弱电配电箱柜 | | | 室内消防安防设施 | | | 室内  照明 | 违规  装修 | 车辆  停放 | 异常人员及搬家 | 备注 |
| 有无异常无□有□转记下表 | 有无异常无□有□  转记下表 | | | 有无异常无□有□  转记下表 | | | 有无异常无□有□  转记下表 | 有无异常无□有□  转记下表 | 有无异常无□有□  转记下表 | 有无异常无□有□  转记下表 | 选项后打“√” |
| 异常情况记录 | | | | | | | | | | | |
| 时间 | | 位置 | | | | 异常情况内容 | | | | | |
|  | | |  | | |  | | | | | |
|  | | |  | | |  | | | | | |
|  | | |  | | |  | | | | | |
| 交班人签名： | | | | 交班时间： | | | | 接班人签名： | | 接班时间： | |

附件4.5

车场岗值班记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业项目名称： | |  | | | | | | 日期： 年 月 日 | |
| 岗位： | | | | 班次： | | | | 班次时间： 时 分至 时 分 | |
| 值班物品交接： | | | | | | | | | |
| 停车场设施设备或车辆停放等异常情况记录 | | | | | | | | | |
| 时间 | 位置 | | | | 异常情况内容 | | | | |
|  |  | | | |  | | | | |
|  |  | | | |  | | | | |
|  |  | | | | |  | | | |
| 交班人签名： | | | 交班时间： | | | | 接班人签名： | | 接班时间： |

附件4.6

来人来访记录表

**物业项目名称： 岗位名称：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 来访日期  时间 | 来访事由 | 访问业主房号/姓名 | 来人  姓名 | 来人身份  证件号码 | 联系电话 | 值班员 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |

附件4.7

出租房屋管理记录表

**物业项目名称： 岗位名称：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 出租房号 | 出租人姓名 | 联系电话 | 承租人姓名 | 身份证号码 | 联系电话 | 是否合租 | 租期及入住日期 | 公安备案 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件4.8

大宗物品进出管理记录表

**物业项目名称： 岗位名称：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 进出日期  时间 | 进出事由  （搬家/装修/等） | 进出属性  打“√” | 进出车辆号牌或姓名 | 联系电话 | 是否办理  进出许可 | 值班人 |
| 1 |  |  | 进□出□ |  |  |  |  |
| 2 |  |  | 进□出□ |  |  |  |  |
| 3 |  |  | 进□出□ |  |  |  |  |

附件4.9

突发事件报告

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 报送单位 |  | | |
| 治安刑事案件报送公安部门，火灾事件报送消防部门，公共卫生事件报送疾控部门，防汛等自然灾害事件报送房产部门或应急救援部门，违章搭建房屋安全报送住建部门。 | | | |
| 建筑区划名称 |  | | |
| 建筑区划地址 | 区（市）县 街道办事处、乡（镇）人民政府  街（路、巷） 号附 号 | | |
| 突发事件情况描述 | | | |
|  | | | |
| 报告单位 | （盖章） | | |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| 报告日期： 年 月 日 | | | |

第十一章 住宅物业服务信息公示规范

**1.0 住宅物业基础信息公示模板**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **住宅物业基础信息公示模板** | | | | | |
| 物业服务企业名称 |  | | 信用分及等级 | |  |
| 营业执照 | （张贴复印件） | | | | |
| 项目负责人 |  | 联系电话 | |  | |
| 咨询投诉电话 |  | 工程维修电话 | |  | |
| 物业服务用房位置 |  | 面积 | |  | |
| 使用单位 |  | | | | |
| 物业服务合同 | （张贴全文或摘录主要内容） | | | | |
| 物业服务工作计划 | （罗列主要工作内容及完成情况） | | | | |
| 消防维保单位 |  | | | | |
| 维保合同及资质 | （张贴维保合同全文或摘录主要内容，张贴维保单位资质证件复印件） | | | | |
| 电梯维保单位 |  | | | | |
| 维保合同及资质 | （张贴维保合同全文或摘录主要内容，张贴维保单位资质证件复印件） | | | | |
| 其他维保单位 |  | | | | |
| 维保合同及资质 | （张贴维保合同全文或摘录主要内容，张贴维保单位资质证件复印件） | | | | |
| 维修资金使用情况 | （罗列使用项目、金额） | | | | |
| 管理规约 | （张贴全文或摘录主要内容） | | | | |
| 装修禁止事项 | （张贴全文或摘录主要内容） | | | | |
| 其他重要事项 |  | | | | |

**2.0 住宅物业收费公示模板**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **住宅物业收费公示模板** | | | | |
| 收费类别 | 收费项目 | 收费业态 | 收费标准 | 收费依据 |
| 基础物业  服务费 | 物业费 | 高层 | 元/月.㎡ | 物业服务合同约定 |
| 多层 | 元/月.㎡ |
| 别墅 | 元/月.㎡ |
| 商业 | 元/月.㎡ |
| 停车服务费 | 地面车位 | 元/月.个 |
| 地下车位 | 元/月.个 |
| 子母车位 | 元/月.个 |
| 机械车位 | 元/月.个 |
| 车辆停放费和车位租金 | 车位租金 | 地面租金 | 元/月.个 | 物业服务合同或相关协议约定 |
| 地下租金 | 元/月.个 |
| 机动车临停 | 地面停车 | 元/小时 |
| 地下停车 | 元/小时 |
| 非机动车收费 | 摩托车收费 | 元/月.辆 |
| 电动车充电 | 元/小时（次） | 双方约定 |
| 其他服务  收费 | 代收费用 | 代收水费 |  | 按照水、电单位核定标准执行 |
| 代收电费 |  |
| 装修费用 | 装修垃圾处置费 | 元/㎡ | 按行政主管部门核定标准执行 |
| 装修垃圾清运费 | 元/㎡ | 协议约定 |
| 装修管理费 |  |
| 工本费 | 门禁卡 | 元/个 | 协议约定 |
| 出入证 | 元/个 |

**3.0 住宅物业有偿服务收费公示模板**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **住宅物业有偿服务收费公示模板** | | | | | |
| 类别 | 序号 | 项目 | 费用  （单位：元） | 服务单位 | 联系方式 |
| 家  政  类  服  务 | 1 | 如：入户卫生保洁 |  |  |  |
| 2 | 如：清洗抽油烟机 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 工  程  类  服  务 | 1 | 如：换灯泡 |  |  |  |
| 2 | 如：换锁 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 其  他 | 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

**4.0 住宅物业公共收益收支情况公示模板（包干制）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **住宅物业公共收益收支情况公示模板（包干制）** | | | |
| 序号 | 项目 | 本年发生金额  （单位：元） | 说明 |
| 1 | **一、公共收益收入** |  |  |
| 2 | 1.共有部分车位收入 |  |  |
| 3 | 2.共有部分广告收入 |  |  |
| 4 | 3.共有部分场地收入 |  |  |
| 5 | 4.其他收入（逐一列项） |  |  |
| 6 | **二、公共收益支出** |  |  |
| 7 | 1.共有部分经营服务成本（人工、保洁、能源、维护、材料支出等） |  |  |
| 8 | 2.管理费支出或约定分成 |  |  |
| 9 | 3.税金 |  |  |
| 10 | 4.其他支出（小区改造、维修等，逐一列项） |  |  |
| 11 | **三、公共收益余额** |  |  |

**5.0 住宅物业费用收支公示模板（酬金制）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **住宅物业费用收支公示模板（酬金制）** | | | |
| 序号 | 项目 | 本年发生金额  （单位：元） | 说明 |
| 1 | **一、物业费收支情况** |  |  |
| 2 | （一）物业费收入 |  |  |
| 3 | 1.本年度物业费收入 |  |  |
| 4 | 2.历史欠物业费收入 |  |  |
| 5 | （二）物业费支出 |  |  |
| 6 | 1.管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等； |  |  |
| 7 | 2.物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用； |  |  |
| 8 | 3.物业服务区域清洁卫生费用； |  |  |
| 9 | 4.物业服务区域绿化养护费用； |  |  |
| 10 | 5.物业服务区域秩序维护费用； |  |  |
| 11 | 6.办公费；  （1）节日装饰的费用；  （2）行政办公支出，包括文具、办公用品等杂项以及公共关系费用。 |  |  |
| 12 | 7.固定资产折旧； |  |  |
| 13 | 8.物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用； |  |  |
| 14 | 9.经业主同意的其他费用； |  |  |
| 15 | 10.法定税费以及合理利润。 |  |  |
| 16 | **二、物业经营（公共收益）收支情况** |  |  |
| 17 | （一）物业经营收入 |  |  |
| 18 | 1.共有部分车位收入 |  |  |
| 19 | 2.共有部分广告收入 |  |  |
| 20 | 3.共有部分场地收入 |  |  |
| 21 | 4.其他等等 |  |  |
| 22 | （二）物业经营支出 |  |  |
| 23 | 1.共有部分经营服务成本（人工、保洁、能源、维护、材料支出等） |  |  |
| 24 | 2.管理费支出或约定分成 |  |  |
| 25 | 3.税金等 |  |  |
| 26 | （三）物业经营收支余额 |  |  |
| 27 | **三、本年末收支余额** |  |  |