

新版《上海市住宅物业服务规范》中都有哪些新要求

根据国务院《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》并结合本市实际制定的新版《上海市住宅物业服务规范》（以下简称《规范》）已于 2018 年 6 月 1 日起施行，今天带你一起来了解下新版《规范》中都提出了哪些新要求。（红头文件首页照片）

上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2018〕51 号

上海市房屋管理局 关于印发《上海市住宅物业服务规范》的通知

各区住房保障房屋管理局，各街道（镇政府），各区房管集团、各物业服务企业：

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

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

（沪房地资物〔2008〕193 号）同时废止。



二〇一八年三月三十日

《规范》第一部分——窗口规范：

- 1、周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务；
- 2、全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；
- 3、公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；
- 4、办公场所整洁、有序；

5、服务窗口醒目位置设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌，公示物业服务企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、住宅专项维修资金和公共收益的收支账目、项目经理的姓名和照片、小区物业管理处电话、24 小时报修电话、企业监督电话、962121 物业服务热线等。

新要求一：

新《规范》的窗口规范部分新增了第五条：服务窗口醒目位置设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌。该内容在《上海市既有住宅小区门卫室和管理处规范化建设指导意见》（以下简称《指导意见》）中也有对应要求，下图为我区根据市局相关标准制定《普陀区既有住宅小区物业服务窗口规范化建设指导手册》（以下简称《指导手册》）中的版式样图。

● 上海市住宅小区物业服务监督公示牌 ●	
物业服务企业营业执照 	物业服务企业信用情况 
本企业办公地址 · 联系电话 · 监督电话	
地址： 24小时报修电话：	
服务咨询电话： 企业监督电话：	
本小区项目经理信息	便民指示与联系电话
照 片 姓名：张三 电话：13800000000	业主委员会： 居民委员会： 区房屋应急维修：52904500 ——街镇房屋管理事务机构：
物业服务合同 	公共收益和维修资金账目 
● XXXX物业公司 ●	

来源：《普陀区既有住宅小区物业服务窗口规范化建设指导手册》

《规范》第二部分——行为规范：

1、态度和蔼讲文明。在为业主住户服务时用语文明规范，耐心热情，严禁发生训斥、推诿、刁难现象。

2、挂牌上岗守纪律。项目经理要佩戴实名制胸卡（胸牌），严格执行每日自查制度；员工上岗要着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁。

3、遵章办事不违规。制定应急预案并定期演练，即时响应电梯关人故障，5分钟内通知并督促电梯维保单位采取措施实施救援，严控电梯操作区域，严禁无关人员进入；组织对事故电梯进行全面检查，公示电梯停运原因和修复时间，并应当保证一台电梯正常运行（建筑内仅有一台电梯的除外）。急修项目2小时内到现场，其中市区设置管理处的小区30分钟内到现场；一般修理项目3天内修复（居民预约、雨天筑漏可不受此限）。严格按照物业服务合同约定的收费项目和标准收费，不得多收费、乱收费。

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

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

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

新要求二：

新《规范》的行业规范部分完善了第二条：着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。该内容在《指导意见》中也有相关要求。佩戴铭牌亮身份，服装统一显形象。（图为清洁人员、秩序维护人员、维修人员和窗口接待人员服装标识）



来源：《普陀区既有住宅小区物业服务窗口规范化建设指导手册》

新要求三：

新《规范》的行业规范部分新增了第四条：资金收益要公示。这是根据维修资金管理的相关要求，进一步落实资金收支透明，接受业主监督查询。

《规范》第三部分——岗位规范：

项目经理：熟悉业务，履约守信，勤于协调，管理有序。
 客服人员：热情主动，登记准确，处置及时，事后回访。
 秩序维护员：在岗尽责，防范到位，引导得当，举止文明。
 清洁人员：按时保洁，垃圾日清，定期灭害，环境整洁。
 维修人员：约时不误，工完料清，住户签收，件件落实。
 绿化养护员：及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

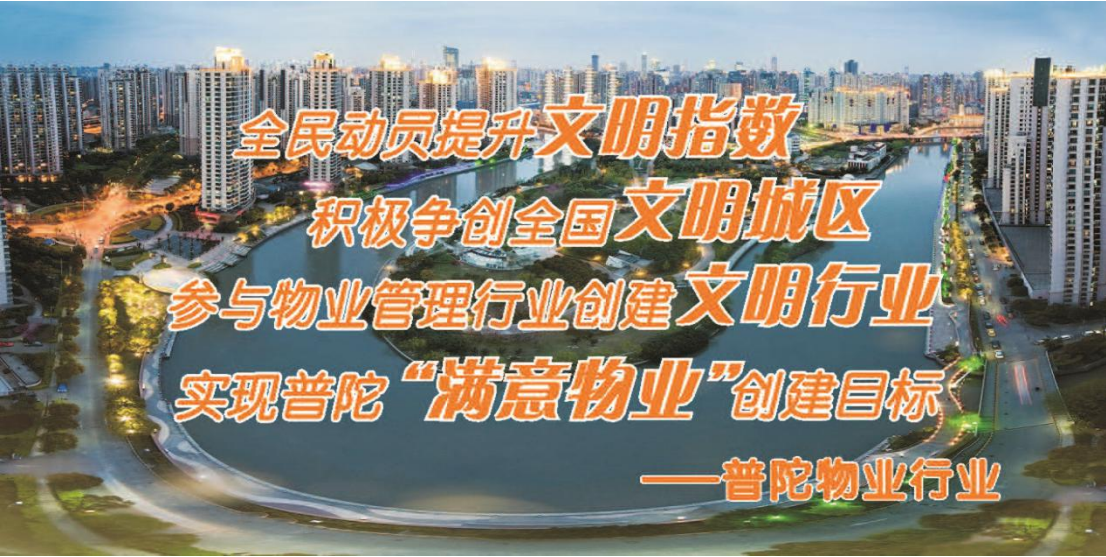
新要求四：

除了以上大的变化以外，新《规范》进一步提高了住宅物业服务规范的标准。

(1) 行业规范中对电梯故障处理及检查提出设立应急预案、5 分钟通知维保单位以及进行全面检查等详细要求。

(2) 行业规范中明确业主住户报修回访率达 100%，业主住户电话走访率不低于总户数的 50%。

我局制作的物业行业宣传台卡



上海市住宅物业服务规范

窗口规范：

- 1、周一至周五每日提供不少于8小时的业务接待服务；
- 2、全天24小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；
- 3、公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；
- 4、办公场所整洁、有序；
- 5、服务窗口醒目位置设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌，公示物业服务企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、住宅专项维修资金和公共收益的收支账目、项目负责人姓名和照片、小区物业管理处电话、24小时报修电话、企业监督电话、962121物业服务热线等。

行为规范：

- 1、态度和蔼讲文明。
- 2、挂牌上岗守纪律。
- 3、遇事办事不推诿。
- 4、资金收支要公示。
- 5、加强沟通重协调。
- 6、重大事件及时报。

岗位规范：

- 项目经理：**熟悉业务，遵守守情，善于协调，管理有序。
- 客服人员：**热情主动，牢记宗旨，处置及时，事后回访。
- 秩序维护员：**在岗尽责，防范到位，引导得当，举止文明。
- 清洁人员：**按时保洁，垃圾日清，定期灭害，环境整洁。
- 维修人员：**按时不误，工艺精湛，住户签收，件件落实。
- 绿化养护员：**及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

本规范自2018年8月1日起施行



曹杨街道杏梅园小区管理处