标准体系编号：XZ

文件类型：规范

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市机关后勤服务标准

邢JG XZ.310.014—2022

|  |
| --- |
|  |

服务质量监督检查管理规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

前  言

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

本文件归口部门： 行政服务科 。

本文件起草部门： 行政服务科 。

本文件主要起草人： 杨长征、翟高洁 ，日期： 2022 年 8 月 1 日 。

本文件主要审核人： 路根雪 ，日期： 2022 年 8 月 15 日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022 年 8 月 31 日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
| 2.0 | 2022年09月01日 | 更改 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

服务质量监督检查管理规范

1. 范围

本文件规定了对选聘的物业公司的物业服务质量进行监督检查的要求和考核规程。

本文件适用于服务质量监督检查管理。

1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

物业

已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

1. 基本服务监督检查标准

物业公司服务人员必须着装整齐，佩戴标志，禁止吸烟、酗酒。

服务人员在工作中必须使用礼貌用语，不得与业主发生争吵，不能使用不文明的语言，不能有不文明的行为。

实行7×24小时服务接待，对业主公告值班联系电话，无论何种接待方式，都必须有文字记录。对于上门进行服务的内容，必须要由相关业主签字确认。

要求每年有效（填写单据者）投诉处理率为100%，处理时间规定为三十分钟到一周（“无反馈投诉”为零）。

每年12月份，实施一次问卷发放，对物业服务满意度进行测评。

1. 楼宇管理服务监督检查标准

保持房屋和道路外观完好（无裂缝、无剥落、无起翘、无塌陷等）和整洁。

外墙、公共楼梯间的面砖、玻璃等无污迹，无破损。外墙、电梯间及其他公共区域无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象。

1. 设施设备管理服务监督检查标准
   1. 使用

共用设施设备运行正常、维护良好，无事故隐患，不准发生非计划外的停止运行现象。所有的公共设备必须做到：每天小检查一次、每周大检查一次、每月保养一次。要有设备台帐、实时运行记录、检查记录、维修记录以及保养记录，所有记录必须整理存档备查。

供水、供电、消防等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程，设备设施有情况接报警后，责任人必须在30分钟内到达现场；每季度进行消防演习，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

路灯、楼道灯等公共照明设备完好率98%，室外开灯时间：

1. 5月1日-8月31日 19: 45-次日5：00；
2. 9月1日-10月31日 19：00-次日6：00；
3. 11月1日-3月1日 17：30-次日7：00；
4. 3月2日-4月30日 19: 00-次日6：00。

各设备房必须专房专用，不得有其它用途；房屋必须安全、卫生、整洁，主要设施设备标识清楚齐全。

各设备房及公共场所、场地，在危及人身安全隐患的地方必须要有明显标志，根据不同的安全隐患必须要有防范设施。

* 1. 维护

实行24小时报修值班制度。紧急报修（漏水、冒水、下水堵塞、漏电等）必须立即处理，其它报修必须当场定下维修时间。急修报修维修工必须在10分钟内到达现场，预约维修、报修按双方约定时间到达现场。

对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施。

1. 公共秩序服务监督检查标准
   1. 管理

门岗实行24小时值班。

每2小时巡查一次。

在接到相关部门的停水、停电通知后，必须提前24小时贴出通知。

应对水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位作为日常管理中的重点监管部位，值班人员应该在日常管理中经常对这些部分进行查看。

引导每部车辆出入，有序停放车辆（含非机动车）。对于访客车辆进行严格登记、管理。

* 1. 应急管理

对火灾、防汛等突发事件有应急处理预案。

1. 保洁服务监督检查标准

户外公共部位包括公共场所、公共绿地、主次干道的保洁服务，具体要求如下：

1. 公共绿地1次/天清理；
2. 硬化地面2次/天清扫；
3. 主次干道2次/天清扫；
4. 室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品1次/周擦拭；
5. 水池、沟、渠、沙井1次/周清理。

房屋公共部位保洁要求如下：

1. 楼内通道、楼梯（非上班高峰打扫）1次/天拖扫；
2. 共用活动场所2次/天清扫；
3. 楼道玻璃窗1次/周擦拭；
4. 信报箱、消防栓、过道门、扶手等公共设施1次/2天擦拭；
5. 及时清扫积水、积雪；
6. 清洁完成后，清洁区域、部位无垃圾、杂物、异味、外观整洁、明亮；并进行保洁巡查、无乱悬挂、乱丢弃、乱堆放、无乱贴乱画现象。

垃圾处理要求如下：

1. 依据物业实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱；
2. 垃圾桶每日上、下午各收集1次，做到日产日清，无垃圾桶果壳箱溢满现象；
3. 对垃圾中转站，每日进行清扫；根据实际需要进行消杀，有效控制蝇、蚊等害虫孳生；
4. 垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。

上下水处理要求如下：

1. 区内雨、污水管道1次/年（四月份）全面疏通；
2. 雨、污水井1次/月检查，并视检查情况进行及时清掏，平时遇有堵塞时及时疏通；
3. 化粪池1次/月检查，上下半年各一次清掏；
4. 建立消杀工作管理制度，根据当地实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生；
5. 定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物。
6. 绿化养护监督检查标准

草坪保持平整，高度不应超过9公分，超过时应及时进行修剪。

草坪内常年清除杂草，有效控制杂草孳生。

花草树木无枯死，发现死树，应在一周内清除，并适时补种。

绿篱超过平齐线10公分应进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，当天清除废弃物。

造型树木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形，观赏效果良好。

根据气候状况和季节，适时组织浇灌，施肥和松土，花草树木长势良好。

适时组织防冻保暖、防沙、预防病虫害。

绿化地应设有宣传牌，提示人们爱护绿化。

1. 交通管理监督检查标准

出入的车辆、人员、物品，由物业公司人员进行盘查并登记，记录清晰无遗漏。

设立巡逻制度，记录完善。

实行24小时值班制度等。

1. 考核规程

由管理科对物业公司各项服务按照本规范的监督检查标准和物业服务协议约定的相关标准进行日常监督检查。

每月底，由管理科根据物业服务公司的服务情况，填写服务考核表，对服务情况进行打分。

由房地产服务中心综合部汇总后，交财务部，根据得分情况，按合同约定核算费用，并予以支付。