

上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2018〕17号

上海市房屋管理局

关于印发《住宅小区公共区域环境清洁管理标准（试行）》等五个城市综合管理标准的通知

各区住房保障房屋管理局，市物业管理事务中心，物业服务企业：

依据《上海市城市综合管理标准体系（目录清单）》，现将《住宅小区公共区域环境清洁管理标准（试行）》、《住宅小区公共秩序维护管理标准（试行）》、《住宅小区车辆停放管理标准（试行）》、《住宅小区公共绿化养护管理标准（试行）》、《住宅小区共用设施设备运行维护管理标准（试行）》五个城市综合管理标准印发给你们，请参照执行。试行中发现的问题及有关意见建议请及时反馈市房屋管理局，以便进一步修订完善。

特此通知。

联系人：何炜东，联系电话：23116134，传真：23116200

二〇一八年一月二十九日

住宅小区公共区域环境清洁管理标准（试行）

第一条 为加强本市住宅小区公共区域的环境清洁管理，保障住宅小区环境整体面貌美观、整洁、有序，特制定本标准。

第二条 本标准适用于本市住宅小区公共区域的环境清洁管理。

第三条 本标准由下列主体按规定实施：

住宅小区业主应遵守上海市民文明居住行为规范和住宅小区管理规约，业委会按照业主大会议事规则的规定定期召开会议。

物业服务企业、专业保洁服务单位、业主自行管理的执行机构或其他环境清洁管理主体（以下简称保洁服务方）应严格履行责任义务，做好公共区域环境清洁管理工作，及时发现和快速处置小区公共区域环境清洁管理中的问题。

市容环卫、房屋管理等行政管理部门和城管执法部门，应及时响应小区公共区域环境清洁相关的投诉。

镇（乡）人民政府、街道办事处应承担属地管理责任，加强日常协调、考核评价；其所属的街镇城市网格化综合管理中心以及居（村）委会工作站，应加强住宅小区公共区域环境清洁的日常巡查、发现问题后指挥派遣处置问题等工作；居（村）委会应承担相关具体事务的牵头协调。

第四条 聘请物业服务企业的住宅小区，物业服务企业管理责任人每日巡查公共区域环境清洁情况应不少于1次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的环境清洁相关问题，如属于物业服务合同约定的职责范围，应及时处置；如不属于物业服务合同约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

业主自行管理的住宅小区，业主自行管理的执行机构管理责任人每日巡查公共区域环境清洁情况应不少于1次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的环境清洁相关问题，如属于与业委会约定的职责范围，应及时处置；如不属于与业委会约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

无人管理的小区，业主发现环境清洁相关问题后，应及时向本小区的业委会、居委会或网格监督员反映。

绿化、市容、水务、交通（市政）、消防、房屋管理等相关行政管理部门和城管执法部门，水、电、燃气、电信等公共服务单位接到网格化派单后，应在规定时限内完成处置工作，并将处置结果反馈至城市网格化综合管理中心。

第五条 保洁服务方应做好环境清洁措施及巡查台帐记录。保持住宅小区室外道路、绿化带、楼道内公共区域、倒粪站、垃圾厢房等共用部位及水体的清洁。发现环境清洁相关问题后，住宅小区的业主、物业使用人可向热线“12319”、“12345”、“962121”反映。接到问题反映后，保洁服务方应在24小时内予以处置；

对复杂问题，保洁服务方应会同城管执法、环卫、居委会等在7日内制定综合治理方案。

第六条 道路路面应整洁、无明显垃圾堆积，清扫时应避开行人。车库地面应干净，无积存污水和垃圾，墙面无明显污物。

第七条 楼道内无乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱吊挂、乱堆放行为，扶手栏杆、梯级、窗台、地面、墙面、电梯轿厢、公共照明、消防设施表面等应无积灰、蛛网，天台屋面定期清扫。无法进入楼内清洁的里弄住宅小区，保洁服务方应督促居民做好楼内清洁工作，确保地面无垃圾堆积，其它公共设施无积灰。

第八条 住宅小区公共区域垃圾箱、垃圾桶及其他环境卫生设施应整洁完好，垃圾箱应干净、整洁、分类设置。生活垃圾应按照规定投放、日产日清，临时垃圾应每日清理；装饰装修垃圾应定点有序堆放。

第九条 住宅小区内设置粪便收集设施的场所至少每日清扫两次。倒粪口、取粪口应清洁，地面应无粪迹、垃圾和污水，无恶臭。设有公厕的，至少每日清洁1次，内墙面、天花板、门窗和隔离板内墙面应无积灰、蛛网，保持通风，无杂物。

第十条 住宅小区公共区域内的水体应保持水面清洁；无漂浮污物、无异味、无蚊蝇滋生；喷水、叠泉、爆氧等理水设施设备应完好。亭、廊、榭、桥及园凳、园艺小品及其指示标牌等应干净、整洁、无破损、无蛛网、无积灰、无污物、无乱涂写。

第十一条 定期实施对垃圾桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等的消杀灭害服务，做好白蚁防治工作。

第十二条 住宅小区共用设施设备机房定期清洁，机房内不得堆积杂物，地面清洁，管道及设备设施表面无积灰、蛛网。水、电、燃气、电信等公共服务单位负责所属机房的清洁工作。

第十三条 发生公共卫生事件时，保洁服务方应配合各方迅速组织人员对物业共用部位、共用设施设备进行通风、清洗和消毒。

第十四条 本标准的依据为：《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》、《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市城市网格化管理办法》、《上海市城市网格化综合管理标准(试行)》、《上海市居民委员会工作条例》、《上海市促进生活垃圾分类减量办法》、《关于推动本市区县绿化市容管理职能下沉街镇工作的指导意见》。业主、物业服务企业、专业服务单位或其他环境清洁管理主体、公共服务单位违反本标准的，由相关行政管理部门按照有关规定予以处理。

第十五条 本标准自颁布之日起实施。

住宅小区公共秩序维护管理标准（试行）

第一条 为加强本市住宅小区公共秩序维护管理，保障住宅小区居住安全、有序，特制定本标准。

第二条 本标准适用于本市住宅小区公共秩序维护的管理。

第三条 本标准由下列主体按规定实施：

住宅小区业主应遵守上海市民文明居住行为规范和住宅小区管理规约，业委会按照业主大会议事规则的规定定期召开会议。

物业服务企业、专业保安服务单位、业主自行管理的执行机构或其他秩序维护主体（以下简称秩序维护方）应严格履行责任义务，做好住宅小区公共秩序维护工作，及时发现和快速处置小区公共秩序维护管理中的问题。

绿化、市容、水务、交通（市政）、消防、房屋管理等行政管理部门和公安、城管等执法部门，应按照各自职责及时响应小区公共秩序维护相关的各类投诉。

镇（乡）人民政府、街道办事处应承担属地管理责任，加强日常协调、考核评价；其所属的街镇城市网格化综合管理中心以及居（村）委会工作站，应加强住宅小区公共秩序维护的日常巡查，发现问题后指挥派遣处置问题等工作；其所辖的居（村）委会应承担相关具体事务的牵头协调。

第四条 聘请物业服务企业的住宅小区，物业服务企业管理责任人每日巡查公共秩序维护情况应不少于1次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的公共秩序维护相关问题，如属于物业服务合同约定的职责范围，应及时处置；如不属于物业服务合同约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

业主自行管理的住宅小区，业主自行管理的执行机构管理责任人每日巡查公共秩序维护情况应不少于1次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的公共秩序维护相关问题，如属于与业委会约定的职责范围，应及时处置；如不属于与业委会约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

无人管理的住宅小区，业主发现公共秩序维护相关问题后，应及时向本小区的业委会、居委会或网格监督员反映。

绿化、市容、水务、交通（市政）、消防、房屋管理等相关行政管理部门和公安、城管等执法部门接到网格化派单后，应在规定时限内完成处置工作，并将处置结果反馈至城市网格化综合管理中心。

第五条 秩序维护方应做好公共秩序维护措施及巡查台账记录，对住宅小区内人员、车辆出入实施有序管理，保持消防通道畅通，维护道路使用和场地的正常秩序，制定并实施应对突发事件的应急预案。发现问题后，住宅小区的业主、物业使用人可向热线“12319”、“12345”、“962121”反映。接到问题反映后，

秩序维护方应在 24 小时内予以处置；对复杂问题，交通管理、消防、城管执法等部门应在 7 日内制定综合治理方案。

第六条 住宅小区的主出入口应 24 小时开放，由秩序维护方人员专人值守。其它出入口按约定时间开放，不得擅自关闭出入口及缩短开放时间。秩序维护方人员应对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、畅通；对大型物件搬出进行记录；阻止小商小贩、外来人员随意进入物业管理区域。

第七条 秩序维护方人员应巡视检查住宅小区公共区域，巡视线路至少应包括小区道路、单元出入口和地下车库，并保存巡视记录。

第八条 秩序维护方人员应对进出住宅小区的机动车进行登记，按约收费，凭证放行；劝阻、制止损害停放车辆的行为，采取防范措施，防止车辆丢失；保证交通设施处于正常使用状态。

第九条 秩序维护方人员应加强对电动汽车、电动自行车充电的日常管理，做好每日巡查、检查工作，督促业主、物业使用人遵守安全充电要求。

第十条 物业管理区域设有安防、消防监控设备的工作场所，应保持设备 24 小时开通，并有具备相应资格的秩序维护方人员驻守，注视设备所传达的信息，接受求助要求，解答询问。接到设备报警信号，秩序维护方人员应在 10 分钟内赶到报警现场进行处理。监控影像资料、报警记录应予留存，不得删改或扩

散。

第十一条 秩序维护方应当定期开展管理区域内共用部位的防火巡查、检查，消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，消防车作业场地不被占用；定期进行管理区域内共用消防设施、器材及消防安全标志的维护管理，确保完好有效；制定灭火和应急疏散预案，定期开展消防演练。

第十二条 遇物业管理区域内的违章违规行为，秩序维护方人员应当及时制止；制止无效的，应予报告；属违法犯罪行为的，应予报警，同时采取措施保护现场；发现火灾及时报警，积极组织扑救，并保护火灾现场，协助火灾事故调查。

第十三条 业主、物业使用人需要在住宅小区内停放机动车和非机动车的，应当遵守业主大会决议、（临时）管理规约和住宅小区机动车停车管理制度，服从秩序维护方人员指挥；按照规定或约定交纳停车管理服务费用；禁止占用、堵塞消防通道和消防设施等。

第十四条 业主、物业使用人需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业或者业主自行管理的执行机构。物业服务企业或者业主自行管理的执行机构接到业主、物业使用人的告知后，应当向业主、物业使用人告知房屋装饰装修中的消防安全禁止行为和注意事项，并与业主、物业使用人签订装饰装修管理协议。业主、物业使用人装饰装修房屋时，电器产品和燃气用具的

安装、使用以及电器线路、燃气管道的设计、敷设，应当符合消防技术标准和管理规定。

第十五条 房屋出租人应当确保出租房屋符合消防安全要求，指导承租人安全使用电器产品和燃气用具，定期进行安全检查和维修。承租人应当遵守消防安全管理规定，安全使用电器产品和燃气用具，配合出租人进行安全检查和维修。出租人、承租人发现出租房屋存在火灾隐患的，应当及时消除；需要对方消除的，应当及时通知对方消除。

第十六条 本标准的依据为：《物业管理条例》、《保安服务条例》、《上海市住宅物业管理规定》、《上海市消防条例》、《上海市住宅物业消防安全管理办法》、《上海市住宅物业管理区域机动车停放管理暂行规定》、《上海市非机动车管理办法》、《上海市城市网格化管理办法》、《上海市城市网格化综合管理标准(试行)》、《上海市居民委员会工作条例》、公安部《住宅物业消防安全管理》(GA1283-2015)。业主、物业服务企业、专业保安服务单位或其他秩序维护主体、公共服务单位违反本标准的，由相关行政管理部门按照有关规定予以处理。

第十七条 本标准自颁布之日起实施。

住宅小区车辆停放管理标准（试行）

第一条 为加强本市住宅小区的车辆停放管理，保障住宅小区居住安全、有序，特制定本标准。

第二条 本标准适用于本市住宅小区的车辆停放管理。

第三条 本标准由下列主体按规定实施：

住宅小区业主应遵守上海市民文明居住行为规范和住宅小区管理规约，业委会按照业主大会议事规则的规定定期召开会议。

物业服务企业、专业保安服务单位、业主自行管理的执行机构或其他秩序维护主体（以下简称秩序维护方）应严格履行责任义务，做好车辆停放管理工作，及时发现和快速处置小区车辆停放管理中的问题。

绿化市容、交通（市政）、消防、房屋管理等行政管理部门和城管执法部门，应按各自职责及时响应小区车辆停放相关的各类投诉。

镇（乡）人民政府、街道办事处应承担属地管理责任，加强日常协调、考核评价；其所属的街镇城市网格化综合管理中心以及居（村）委会工作站，应加强住宅小区车辆停放秩序的日常巡查，发现问题后指挥派遣处置问题等工作；居（村）委会应承担相关具体事务的牵头协调。

第四条 聘请物业服务企业的住宅小区，物业服务企业管理

责任人每日巡查车辆停放管理情况应不少于1次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的车辆停放相关问题，如属于物业服务合同约定的职责范围，应及时处置；如不属于物业服务合同约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

业主自行管理的住宅小区，业主自行管理的执行机构管理责任人每日巡查车辆停放管理情况应不少于1次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的车辆停放相关问题，如属于与业委会约定的职责范围，应及时处置；如不属于与业委会约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

无人管理的小区，业主发现车辆停放相关问题后，应及时向本小区的业委会、居委会或网格监督员反映。

绿化、市容、交通（市政）、消防、房屋管理等相关行政管理部门和城管执法部门，水、电、燃气、电信等公共服务单位接到网格化派单后，应在规定时限内完成处置工作，并将处置结果反馈至城市网格化综合管理中心。

第五条 秩序维护方人员应做好车辆停放管理措施及巡查台帐记录，制定并实施应对突发事件的应急预案。住宅小区内应车辆停放有序，消防通道保持畅通。发现车辆停放相关问题后，住宅小区的业主、物业使用人可向热线“12319”、“12345”、“962121”反映。接到问题反映后，秩序维护方人员应在24小时内予以处置；对复杂问题，交通管理、消防、城管执法等部门应在7日内制定综合治理方案。

第六条 停车场（库）入口处应当设置停车场（库）标志、限速标志、限高标志、禁止鸣喇叭标志，出入口的设置不得影响其他车辆、行人的通行；照明、排水、通风、消防设施应当符合国家标准和行业规范的相关要求；停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应当安装安全反光凸面镜。

第七条 利用道路实施车辆停放的，应与区域停放车辆供求状况、车辆通行条件和道路承载能力相适应；物业区域的防火间距内、消防车道、高层公用建筑及住宅的消防登高面不应设置停车泊位。在道路停车区域应划设明显的车位标志，配备必要的照明设施。

第八条 住宅小区应在醒目位置标明车辆收费定价类型、服务内容、收费标准、计费（支付）方式、免费时限和对象、投诉举报电话等信息。采用电子仪表收费方法的，在醒目位置明示电子仪表收费设施的使用说明；设置公共新能源充电桩的区域还应明示充电桩主要指标、操作规程。

第九条 住宅小区公共区域实施停车服务收费的，应事先取得业主大会同意。停车服务收费应使用税务部门统一印制的发票。对进入小区执行公务的司法或行政执法车、消防、抢险、救护、环卫、邮递等特种车辆及业主的搬家车辆，不得收取停车费。

第十条 秩序维护方人员应佩戴服务牌证，指挥车辆按序进出和停放。对于进出住宅小区的机动车进行登记，按约收费，凭证放行；劝阻、制止损害停放车辆的行为，采取防范措施，防止

车辆丢失；保证交通设施处于正常使用状态。

第十一条 遇住宅小区内的车辆停放违章违规行为，秩序维护方人员应当及时制止，制止无效的，应予报告；属违法犯罪行为的，应予报警，同时采取措施保护现场；发现火灾及时报警，积极组织扑救，并保护火灾现场，协助火灾事故调查。

第十二条 业主、物业使用人需要在住宅小区内停放机动车和非机动车的，应当遵守业主大会决议、（临时）管理规约和住宅小区机动车停车管理制度，服从秩序维护方人员的指挥；按照规定或约定交纳停车管理服务费用；禁止占用、堵塞消防通道和消防设施等。

第十三条 本标准的依据为：《物业管理条例》、《保安服务条例》、《上海市住宅物业管理规定》、《上海市消防条例》、《上海市住宅物业消防安全管理办法》、《上海市住宅物业管理区域机动车停放管理暂行规定》、《上海市非机动车管理办法》、《上海市城市网格化管理办法》、《上海市城市网格化综合管理标准（试行）》、《上海市居民委员会工作条例》、公安部《住宅物业消防安全管理》（GA1283-2015）。业主、物业服务企业、专业保安服务单位或其他秩序维护主体、公共服务单位违反本标准的，由相关行政管理部门按照有关规定予以处理。

第十四条 本标准自颁布之日起实施。

住宅小区公共绿化养护管理标准（试行）

第一条 为加强本市住宅小区内的公共绿化养护管理，保障住宅小区环境整体面貌美观、整洁、有序，特制定本标准。

第二条 本标准适用于本市住宅小区公共绿化的养护管理。

第三条 本标准由下列主体按规定实施：

住宅小区业主应遵守上海市民文明居住行为规范和住宅小区管理规约，业委会按照业主大会议事规则的规定定期召开会议。

物业服务企业、专业绿化养护服务单位、业主自行管理的执行机构或其他绿化养护管理主体（以下简称绿化养护方）应严格履行责任义务，做好绿化养护的管理工作，及时发现和快速处置小区公共绿化养护管理中的问题。

区属绿化管理所（中心）、区林业站等单位应配合区绿化、林业等有关行政主管部门，指导住宅小区公共绿化养护工作，实施住宅小区公共绿化的建设管理、业务培训、督促检查、协调处置等责任；

镇（乡）人民政府、街道办事处应承担属地管理责任，加强日常协调、考核评价；其所属的街道绿化市容所、镇（乡）林业站、街镇城市网格化综合管理中心以及居（村）委会工作站，应加强住宅小区公共绿化的日常巡查，发现问题后指挥派遣处置问

题等工作；其所辖的居（村）委会应承担小区绿化具体事务的牵头协调。

第四条 聘请物业服务企业的住宅小区，物业服务企业管理责任人每日巡查公共区域绿化养护情况应不少于1次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的公共绿化养护相关问题，如属于物业服务合同约定的职责范围，应及时处置；如不属于物业服务合同约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

业主自行管理的住宅小区，业主自行管理的执行机构管理责任人每日巡查公共区域绿化养护情况应不少于1次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的公共绿化养护相关问题，如属于与业委会约定的职责范围，应及时处置；如不属于与业委会约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

无人管理的住宅小区，业主发现公共绿化养护相关问题后，应及时向本小区的业委会、居委会或网格监督员反映。

绿化、市容、水务、消防、房屋管理等相关行政管理部门和城管执法部门，水、电、燃气、电信等公共服务单位接到网格化派单后，应在规定时限内完成处置工作，并将处置结果反馈至城市网格化综合管理中心。

第五条 发现绿化养护中存在问题后，住宅小区的业主、物业使用人可向热线“12319”、“12345”、“962121”反映。各实施主体接到“占绿毁绿”、“占林毁林”、树木倒伏、设施缺损、作

业不规范、住宅小区公共绿化存在火灾隐患等应急事项和相关投诉后，对于能及时处理的事项应在1个工作日内予以处置，对于比较复杂事项应在5个工作日内予以处置，对于复杂的疑难事项应在15个工作日内予以处置或提出初步解决方案。

第六条 绿化养护方人员应做好养护措施。住宅小区公共绿化区域内不得有擅自悬挂张贴、违法建筑物、违法居住和违规经营，公共绿化应整体管护效果良好，与周边环境相协调。住宅小区公共区域的立体绿化、行道树、古树名木及古树后续资源保护管理应符合规范要求。

第七条 住宅小区公共区域的树木生长应健壮，无死树、无缺株、无明显枯枝。

第八条 住宅小区公共区域的草坪生长应良好，草坪应平整、无明显空秃，草坪生长高度应控制在标准值内，草坪中应无大规模恶性杂草蔓延。

第九条 住宅小区公共区域的花坛花境应景观优美，植物配置合理。地被植物应配置合理，品种丰富，生长茂盛，无明显空秃。绿地中应无明显的黄土裸露。

第十条 住宅小区公共区域绿化的土壤改良、施肥及排灌、修剪等养护措施应符合植物习性和健康生长的需要；病虫害监测与防治措施应健全，无灾害性病虫害危害爆发。

第十一条 住宅小区公共绿化区域内建（构）筑物主体容貌

应完好，外表无大面积油漆（涂料）脱落，无功能性缺损和安全性隐患。道路地坪应平整，无破损、沉积、积水。行道树的树穴盖板及侧石应无缺损。绿地围栏应保持整洁完好。导向标志标牌设置和制作应内容准确，摆放适宜，符合标准规范。

第十二条 住宅小区公共绿化涉及的水电系统、给排水系统、文化娱乐、体育健身等各类设施设备配置应符合规范，设施设备应由专业人员定期维修保养，设施设备应保持运转正常，故障修复应及时。

第十三条 住宅小区公共绿化区域内应确保安全技术防范设备齐全完好、确保人员防范管理到位，发现“占绿、毁绿”事件应及时报告。

第十四条 住宅小区公共绿化区域内举行公益活动的应有预案，应设有公共信息导向标志、安全警示标牌和疏导管控措施。临时施工工地应有警示牌和围栏档护。

第十五条 住宅小区公共绿化区域内应无卫生死角，无乱晾晒衣物和乱堆杂物、无卫生工具乱放和外露。

第十六条 本标准的依据为：《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》、《上海市绿化条例》、《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市城市网格化管理办法》、《上海市城市网格化综合管理标准（试行）》、《上海市居民委员会工作条例》、《关于推动本市区县绿化市容管理职能下沉街镇工作的指导意见》、住建

部行业标准《园林基本术语标准》、上海市工程建设规范《园林绿化养护技术等级标准》。业主、物业服务企业、专业绿化养护服务单位或其他绿化养护管理主体、公共服务单位违反本标准的，由相关行政管理部门按照有关规定予以处理。

第十七条 本标准自颁布之日起实施。

住宅小区共用设施设备运行维护管理标准（试行）

第一条 为加强本市住宅小区共用设施设备运行维护管理，保障住宅小区安全、有序、宜居的生活环境，特制定本标准。

第二条 本标准适用于本市住宅小区共用设施设备运行维护管理。

第三条 本标准由下列主体按规定实施：

小区业主应遵守上海市民文明居住行为规范和小区管理规约，业委会按照业主大会议事规则的规定定期召开会议。

物业服务企业、共用设施设备运维专业单位（以下简称运维专业单位）、业主自行管理的执行机构应严格履行共用设施设备运行维护管理义务，做好共用设施设备运行维护管理工作，及时发现和快速处置小区共用设施设备运行维护管理中的问题。

消防、治安、水务、房屋管理等行政管理部门和城管执法部门，水、电、燃气、电信等公共服务单位应按照各自职责及时响应共用设施设备运行维护相关的各类投诉。

镇（乡）人民政府、街道办事处应承担属地管理责任，加强日常协调、考核评价；其所属的街镇城市网格化综合管理中心以及（村）居委会工作站，应加强住宅小区共用设施设备运行维护的日常督查，发现问题后指挥派遣处置问题等工作；其所辖的居委会应承担相关具体事务的牵头协调。

第四条 小区共用设施设备包括：公共、共用部位建筑物和构筑物、电力供应、公共照明、生活供水、排水排污、电梯、消防系统、避雷、弱电系统（门禁对讲、安防监控、周界报警）、车辆管理系统，以及其它依法或依约归业主共有的设施设备。

第五条 聘请物业服务企业的，物业服务企业管理责任人应每日不少于1次巡查重要机房、重要共用设施设备；每周不少于1次巡查普通机房及共用设施设备，并及时做好巡查记录。对巡查中发现的及居委会、业委会、业主反映的共用设施设备相关问题，如属于物业服务合同约定的职责范围，应及时处置；如不属于物业服务合同约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

业主自行管理的小区，业主自行管理的执行机构管理责任人应每日不少于1次巡查重要机房、重要共用设施设备；每周不少于1次巡查普通机房及共用设施设备，并及时做好巡查记录。对巡查中发现的问题及居委会、业委会、业主反映的共用设施设备相关问题，如属于与业委会约定的职责范围，应及时处置；如不属于与业委会约定的职责范围，应及时向网格监督员反映。

无人管理的小区，业主发现共用设施设备相关问题后，应及时向本小区的业委会、居委会或网格监督员反映。

水务、交通（市政）、消防、房屋管理等相关行政管理部门，城管执法部门，水、电、燃气、电信等公共服务单位接到网格化派单后，应在规定时限内完成处置工作，并将处置结果反馈至城

市网格化综合管理中心。

第六条 小区房屋外立面及小区围墙保持整洁，无大面积涂料、油漆剥落开裂和面砖脱落。公共部位门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活。发现问题及接到问题反映后，对修补工艺和操作简单的问题，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在3日内予以修复或处置；若需采取工程性措施的，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在10日内出具方案。

第七条 小区内窨井盖应无破损。接到问题反映后，物业服务企业、运维专业单位管理人员或业主自行管理的执行机构的管理责任人应在30分钟内到场，采取应急保护措施，市政、水务、电力、燃气、电信等公共服务单位应在24小时内予以修复。

第八条 小区内应道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂。接到问题反映后，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在2小时内采取有效的防护措施；若需采取工程性措施的，物业服务企业、专业服务单位或业主自行管理的执行机构应在10日内出具方案。

第九条 小区应供水畅通，水泵等共用设施设备应保持正常运行。采用二次供水的小区，每年应定期清洗水箱和检测供水水质，有关水箱清洗和水质检测的管理标准参见《上海市生活饮用水卫生监督管理办法》、《上海市居民小区二次供水管理标准》。

如发生停水、共用水管爆裂等突发事件或接到问题反映后，供水企业、物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 8 小时内予以处置，恢复供水（灾害性天气或因不可抗力因素除外）；若需采取工程性措施的，供水企业、物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 7 日内出具方案。

第十条 小区内应排水畅通，无污水漫溢。物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构管理责任人应每季度 1 次巡查屋面、屋脚排水沟（防汛防台季节按实际情况增加巡查频次，组织巡查）。巡查发现问题或接到问题反映后，物业服务企业、专业服务单位或业主自行管理的执行机构应在 4 小时内组织疏通；经疏通无法解决的，应及时报告区市政管理中心或区排水管理所，区市政管理中心或区排水管理所应在 24 小时内予以处置；若需采取工程性措施的，区市政管理中心或区排水管理所应在 7 日内出具方案。

第十一条 小区道路、楼道、通道应保持公共照明完好。接到问题反映后，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 24 小时内予以处置；若需采取工程性措施的，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 7 日内出具方案。

第十二条 小区电梯应保持正常运行，且具备有效的《电梯安全使用许可证》。电梯应由具备资质的电梯运维专业单位负责

定期保养，每年由特种设备检测机构负责检测。电梯发生一般故障，运维专业单位应在 2 小时内到达现场进行维修排故。电梯发生电梯困人或其他重大安全故障，物业服务单位管理人员或业主自行管理的执行机构的管理责任人应在 5 分钟内到达现场应急安抚，运维专业单位操作人员应在 30 分钟内到现场救助及处理。接到问题反映后，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 24 小时内予以处置；若需采取工程性措施的，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 3 日内出具方案。

第十三条 小区内消防系统应保持 24 小时正常运行，物业服务企业、消防运维专业单位或业主自行管理的执行机构负责日常运行管理，消防泵每月至少启动 1 次，每年保养 1 次，消火栓及灭火器每月巡检 1 次，并做好巡检记录。出现故障或发生系统问题，物业服务企业、消防运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 24 小时内予以处置；若需采取工程性措施的，物业服务企业、消防运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 7 日内出具方案。

第十四条 小区内弱电系统（楼宇对讲、电子门禁、安防监控、周界报警）应保持 24 小时正常运行。监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求。接到报修或问题反映，物业服务企业、弱电系统运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 24

小时内予以处置，包括采取应急防护或补救措施；若需采取工程性措施的，物业服务企业、弱电系统运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 7 日内出具方案。

第十五条 车辆管理系统应保持 24 小时正常运行。接到报修或问题反映，物业服务企业、业主自行管理的执行机构应及时组织设备维修人员或通知运维专业单位在 24 小时内予以处置；若需采取工程性措施的，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 7 日内出具方案。

第十六条 上述条款未及的小区共用设施设备，同样需加强管理。接到报修或问题反映，物业服务企业、业主自行管理的执行机构应及时组织设备维修人员或通知运维专业单位在 24 小时内予以处置；若需采取工程性措施的，物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应在 7 日内出具方案。

第十七条 物业服务企业、运维专业单位或业主自行管理的执行机构应建立小区共用设施设备管理档案，包括住宅竣工验收、房屋及配套设施设备权属、设施设备运行和维修、保养记录、检测报告等。

从事特种作业人员应按规定持有有效的岗位资格证书。

第十八条 本标准所涉及的工程性措施、综合治理方案，如需动用住宅专项维修资金的，需经业主大会表决通过后实施。其中，如遇消防、屋顶及外墙渗漏、电梯安全故障等紧急维修问题，

应按照紧急维修项目使用维修资金的有关规定处理。

第十九条 本标准的依据为：《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》、《特种设备安全法》、《上海市住宅物业消防安全管理办法》、《住宅小区安全技术防范系统要求》、《上海市生活饮用水卫生监督管理办法》、《上海市排水管理条例》、《上海市电梯安全管理办法》、《上海市城市网格化管理办法》、《上海市城市网格化综合管理标准（试行）》、《关于加强物业定期维修、紧急维修以及维修资金管理若干问题的通知》、《上海市居民委员会工作条例》等。业主、物业服务企业、专业运维单位或业主自行管理的执行机构、公共服务单位违反本标准的，由相关行政管理部门按照有关规定予以处理。

第二十条 本标准自颁布之日起实施。

