

# 上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2025〕6号

---

## 上海市房屋管理局 关于印发《新时代城市建设者管理者之家物业服务规范指南》的通知

临港新片区管委会、各区住房保障房屋管理局：

为加强新时代城市建设者管理者之家的日常管理，提升物业服务水平，促进物业行业高质量发展，结合《住宅物业管理服务规范》以及新时代城市建设者管理者之家管理实际情况，现制定《新时代城市建设者管理者之家物业服务规范指南》，供房屋产权人与物业服务单位签订物业服务合同作为参考，请参照执行。

附件：新时代城市建设者管理者之家物业服务规范  
指南

2025年1月10日

（此件公开发布）

# 新时代城市建设者管理者之家物业服务 规范指南

## 一、适用范围

本指南规定了新时代城市建设者管理者之家物业服务过程中总要求、综合管理、秩序维护服务、清洁卫生服务、绿化管理服务、共用部位和共用设施设备日常管理等的规范性要求，以及风险管控和突发事件应对等的管理要求。

本指南适用于本市行政区域内的新时代城市建设者管理者之家为独立物业管理区域的物业服务。与其他住宅属于同一物业管理区域的新时代城市建设者管理者之家，其物业服务按照该住宅物业管理区域内的物业服务合同约定执行。

## 二、规范性文件引用

下列文件对于本指南的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本指南。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本指南。

GB2894 安全标志及其使用原则

GB3096 声环境质量标准

GB5749 生活饮用水卫生标准

GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495	消防安全标志
GB/T18775	电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
GT/T21431	建筑物防雷装置检测技术规范
GB25201	建筑消防设施的维护管理
GB25506	消防控制室通用技术要求
GB50134	人民防空工程施工及验收规范
GB/T51168	城市古树名木养护和复壮工程技术规范
GA1283	住宅物业消防安全管理
TSGT5002	电梯维护保养规则
WS394	公共场所集中空调通风系统卫生规范
WS/T396	公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范
DB31/T493	屋顶绿化技术规范
DB31/T1091	生活饮用水水质标准
DG/TJ08-207	房屋修缮工程技术规程

### 三、总体要求

#### (一) 基本要求

产权人按照本市物业管理招投标及有关规定选定物业服务单位，为新时代城市建设者管理者之家提供物业服务。

物业服务单位应依据物业服务合同的约定提供服务，并接受行政主管部门的监督、检查和指导，包括：

1、物业管理区域内物业共用部位，共用设施设备及公共区域的使用管理及维修养护；

2、物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的保洁服务及卫生的管理；

3、物业管理区域内景观的养护和管理；

4、物业管理区域内公共秩序维护和管理；

5、物业管理区域内绿化养护和管理；

6、物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放和经营管理；

7、供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

8、物业管理区域内日常安全巡查服务；

9、物业管理区域内维修、更新等费用的账务管理，物业档案资料的保管；

10、租户入住时告知相关物业服务事项。

## **（二）服务人员**

1、物业服务单位应根据新时代城市建设者管理者之家管理区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

2、服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁；用语文明规范、耐心热情。

3、服务人员应基本掌握物业管理基本法律、法规和标准，熟悉相关物业的基本情况，熟悉所服务的管理区域基本情况，能正确、安全使用相关专用设备。

### **(三) 财务管理**

物业服务单位应建立健全财务管理制度，对费用的收支进行记账服务和财务管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。

### **(四) 服务设施**

1、建设主体应按规划标准配置相应的物业服务企业用房（无条件的管理区域，应指定地点进行接待和服务）。

2、办公场所内应标识清楚，整洁有序，有设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。

3、物业服务单位应配备充足的设施设备，满足开展物业服务所用。

### **(五) 服务信息**

1、服务窗口醒目位置设置物业服务监督公示牌，用于公示：

- ①物业服务合同；
- ②办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准；
- ③其他规定的信息。

2、项目出入口配置服务铭牌，应包括下列内容：

- ①物业服务单位名称、投诉电话、服务监督电话；
- ②物业服务单位项目负责人照片、姓名；

③服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话。

## **(六) 标识管理**

1、物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号等引导指示牌和功能标识。

2、物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识。

3、物业管理区域内的主要道路及停车场设施交通安全标识，主要路口设路标。

4、配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识。

5、标识的图形符号应符合 GB/T10001.1 标准的要求。消防与安全标识应符合 GB2894、GB13495 的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范，保持完好。

## **(七) 制度与档案管理**

1、物业服务单位应根据新时代城市建设者管理者之家的特点，制定完善的物业服务方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。

2、物业服务单位应当建立和保存下列档案和资料：

- ①共有部分经营管理档案；
- ②监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；

- ③水箱清洗记录及水箱检测报告；
- ④业主清册；
- ⑤物业服务单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信覆盖等书面协议；

### **(八) 承接查验和交接**

1、建设主体和物业服务单位按照国家有关规定、物业服务合同的约定，共同对住宅物业的共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。建设主体在办理物业承接验收手续时应当向物业服务单位移交以下资料：

- ①竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- ②设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- ③物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- ④物业管理所必需的其他资料。

2、物业服务合同终止时，物业服务单位应按规定向建设主体或者权属单位除移交前款资料外，还应当移交下列资料和财物：

- ①物业服务期间形成的物业共用部分运行、维修、更新、改造和养护的有关资料；
- ②采用酬金制计费方式的，产生的物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物；
- ③物业管理用房；



④应当移交的其他资料和财物。

## 四、综合管理

### （一）基本服务

#### 1、客户接待

①在管理区域内设有接待窗口；每周7日、每日12小时提供接待；

②根据管理区域内租户户数配备相应的客服人员（含楼宇客服或专职客服管家），客服人员与管理房间的比例不高于1:100；

③每年与客户沟通层面不低于75%（单个项目多人间套数不超过500间），或不少于500人次（大型居住社区单个项目多人间套数超500间以上）；

④投诉在3个工作日内予以回复；

⑤提供3种以上便民措施。

#### 2、质量管理

①有完整的管理制度，覆盖或通过质量管理体系；

②每年2次满意度评测；

③每天巡视管理区域5次以上，遇到问题及时处置；

④各类档案存在本项目的办公场所，接受顾客查询；

⑤购买基本的公共责任保险。

#### 3、报修受理

①一般维修1小时到场处理，当天完成；

- ②一次维修合格率不低于 98%;
- ③维修完工后 24 小时予以回访。

#### 4、社区活动

- ①国定节假日布置不少于 3 次，布置应贴合节日主题；
- ②每年举行 3 次以上社区公益活动或社区文体活动。

#### **(二) 自用部位的有偿服务**

- 1、服务内容、服务标准、收费标准应向租户进行公示。
- 2、有特别要求的，可与租户签订专项协议。
- 3、服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务。

### 五、秩序维护服务

#### **(一) 人员要求**

- 1、应配备秩序维护员或专职安保人员负责公共秩序的维护，年龄 55 岁以下占总人数 45%以上。
- 2、专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证，专职保安人员比例不少于 75%。
- 3、自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗。

#### **(二) 管理要求**

- 1、做好公共秩序维护工作。
- 2、具有公共秩序维护措施及各类台账记录。
- 3、秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作

服并佩戴胸卡（胸牌）。

4、能正确使用消防、物防、技防器械和设备。配对讲装置和必要的安全维护器械。

### **（三）基本服务**

#### **1、出入管理**

①独立封闭式项目，具有 2 个以上出入口，所有出入口应 24 小时开放，并设立专职门岗 24 小时值守；

②出入口应采用门禁管理，对项目的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；

③封闭管理的项目，应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩、拾荒、乞讨人员随意进出项目，并对大件物品进出小区进行记录。

#### **2、日常巡视**

①定时在管理区域内巡逻，覆盖 24 小时；

②巡逻路线应包含小区内重点区域，并采用电子巡更等可追溯手段，重点区域应设巡逻点；

③遇到火情或求助，应在 5-10 分钟内赶到现场处置；

④及时发现和快速处置公共秩序维护管理中的问题；

⑤遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。

#### **3、技防**

①设有安防监控等技防设备的，应保持设备 24 小时运

行，安保监控范围应涵盖楼内各通道和电梯内；

②有独立的安防、消防监控设备的工作场所，安排 2 人以上专职人员 24 小时值守；

③每年组织不少于一次的应急预案的演练；

④发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；

⑤监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查，不得删改或扩散；

⑥制定并实施应对突发事件的应急预案，各类应急预案应在工作场所内张贴。

#### **4、车辆管理**

①车辆停放采用固定的规划车位和临时车位；

②车辆停驶采用固定路线；

③有专职人员 24 小时巡视和协助车辆停放事宜；

④制定车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等；

⑤地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；

⑥维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；

⑦停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。

#### **5、消防管理**

①制定与项目相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材；

②建立消防档案并妥善保存，存档备查。

## **六、清洁卫生服务**

### **(一) 人员要求**

应配备专职保洁人员负责项目公共区域的环境清洁。

### **(二) 管理要求**

- 1、做好公共环境的清洁工作。
- 2、具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录。
- 3、保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡(胸牌)。
- 4、熟练掌握各类专业保洁设备的使用和各类材质的清洁、保养要求。

### **(三) 基本服务**

#### **1、共用部位**

①走廊、门厅、大堂、楼梯/消防梯地面每日清扫一次；地面清洁，无垃圾和积灰；门厅地面每日拖洗1次；墙面目视洁净无污渍、无积灰，无明显印记斑点；四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑；雨天、雪天应铺设防滑措施；

②电梯轿厢每日擦拭2次以上；轿厢四壁光洁明亮、无浮灰；不锈钢表面(镜面)光亮、无擦伤、无污迹；操作面板无灰尘、无擦痕；轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫；

- ③楼梯扶手、栏杆表面每周擦拭 1 次；无积灰、无蛛网；
- ④门、窗每季度擦拭 1 次，目视洁净、明亮、无污迹；
- ⑤灭/防火设施表面定期擦拭，无积灰、无蛛网；
- ⑥天花板、风/百页口、公共灯具每周除尘 1 次，每月擦拭 1 次，目视无灰尘、无污迹；
- ⑦平台、屋顶定期清扫，尤其台风汛期之前，应及时清扫；定期疏通落水管，保持排水畅通；天沟落水口、排气孔口应加盖网罩；无明显垃圾。

## 2、公共区域

- ①公共道路每日清扫 2 次以上；地面无杂物、广场地砖面每周冲洗 1 次；明沟内无杂物、无积水；
- ②停车场及车库地面定期清扫，无堆物和垃圾；定位杆、减速带/条接缝处无明显积淤和垃圾；坡道、地面无明显积水，每季应冲洗一次；反光镜、灯具定期擦拭，表面清洁，无蜘蛛网和明显污迹；消防门表面无积灰，执手处无污迹；消防栓箱表面无积灰；
- ③绿化带/区域：无明显残枝枯叶；亭、廊、榭、桥及园凳、园艺小品及其指示标牌等干净、整洁、无积灰、无污物、无乱涂写；
- ④健身、休闲设施：表面干净、整洁、无破损，无积灰、无污物、无乱涂写；
- ⑤水池（景）：定期打捞漂浮物；定期进行水池（景）

水质更换；定期投放药剂；

⑥公共标识标牌：表面干净、整洁、无破损、无蜘蛛网、无积灰、无污物、无乱涂改。

### 3、垃圾桶与垃圾箱房

- ①垃圾箱/桶分类设置，确保垃圾无满溢；
- ②垃圾箱房应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；
- ③垃圾箱房表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；
- ④设置必要的灭害措施；
- ⑤建筑装修垃圾封闭存放。

### 4、垃圾收集与清运

- ①生活垃圾应按照规定设立分类收集点，日产日清；每日早、晚2次分类收集生活垃圾；
- ②建筑装修垃圾、绿化垃圾应及时清运，无长时间堆放情况；
- ③临时垃圾应每日清理；
- ④建筑装修垃圾应定点有序堆放。

### 5、消杀灭害

- ①每季度对垃圾箱/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实施消杀灭害1次；
- ②做好白蚁防治工作；每年灭鼠1次；

③遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

## **6、外墙（幕墙）**

根据合同约定，对外墙面/外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好。

## **7、石材养护**

花岗岩、大理石地面定期进行保养，保持地面材质原貌。

## **七、绿化管理服务**

### **（一）人员要求**

应配备专职绿化人员负责住宅物业公共绿化的管理。

### **（二）管理要求**

- 1、做好公共绿化的管理工作。
- 2、具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。
- 3、绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

### **（三）基本服务**

- 1、集中绿化/面积：绿化以草坪和灌木为主。
- 2、草坪养护：
  - ①不定期养护和修剪；
  - ②干旱和高温季节保持有效供水；
  - ③发现病虫害及时灭杀。



### 3、乔灌木养护：

①生长健壮，无死树、无缺株、无明显枯枝；

②有针对性及时灭治病虫害；有倒伏倾向，及时扶正、加固；

③做好防冻包扎。

4、花坛、花镜养护：保持花卉生长良好。

5、重点树木养护：应符合 GB/T51168 的要求。

6、屋顶绿化：应符合 DB31/T493 的要求。

7、绿化标识标牌：设置宣传标语及禁止性行为告知。

8、室内绿化植物盆栽养护：根据合同约定进行摆放。

## 八、共用部位和共用设施设备日常管理

### （一）人员要求

1、应配备专职维修服务人员负责项目共用部位、共用设施设备的运行维护。

2、维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。

### （二）管理要求

1、建立符合法律法规规定、DG/TJ08-207 的要求，以及物业服务合同等规定约定的标准化作业指导书。

2、建立设备设施维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内容。

3、完善设备设施技术信息台账、台卡，做好库存管理

与清点核盘工作。

4、加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施；有完备的培训等工作过程记录。

5、电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构进行维修和养护。

6、维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

### **（三）基本服务**

#### **1、房屋基础部位**

- ①定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；
- ②主体结构安全，房屋外立面无破损；
- ③屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。

#### **2、共用部位**

- ①大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固；
- ②照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损；
- ③楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整；
- ④门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活。

#### **3、楼外公共区域**

- ①道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；
- ②排水沟渠无阻碍、畅通；

③交通标识清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患。

④绿地水龙头出水正常；

⑤花坛完整。

#### 4、屋顶和平台

①防水层无气臃、碎裂；

②隔热板无断裂、缺损；

③屋顶平台排水沟畅通。

#### 5、附属设施

①围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；

②门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；

③室内外强弱电机房、管弄井房等设施设备完好，无安全隐患；

④休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修。

#### 6、景观设施

①景观小品设施外观完好，功能完好；

②水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；

③无漏电隐患。

#### 7、避雷设施

①避雷装置外观完好，功能正常；

②避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；

③屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合 GT/T21431 的规范。

## 8、残疾人防护设施

①残疾人出入通道畅通；

②通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患。

## 9、电动充电设施

①基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；

②配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效；

③电动充电设施（机动车/非机动车充电设施）所在区域内需设立警示标识和使用情况说明；

④充电设施的安装和使用，应符合 GA1283 的要求。

## 10、人防设施

①人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常；

②人防通风系统试机正常，功能有效；

③避难设施完好；

④人防工程检查合格，应符合 GB50134 的要求。

## 11、消防设施

①设有消防控制室的，管理要求应符合 GB25506 的要求；

②消防设施日常维护管理应符合 GB25201 的要求。

## （四）日常管理

### 1、供电系统

①公共电器箱/柜：公共电器箱柜应上锁，表体干净；变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好；有高压变电/配电的，高压用具应配置齐全，检测合格；突发事件响应快速，故障维修及时。

②公共照明（公共照明/泛光/霓虹/大堂照明吊灯）：道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好；照明灯具线路无裸露，无安全隐患；照明灯杆下方盖板应封闭。

③应急照明：应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮，不得随意关断；出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发现故障及时修复。

④景观/泛光照明：景观/泛光照明在节假日按规定分时段开启；定期对景观/泛光照明进行巡查，发现损坏应及时组织修复。

### 2、弱电系统

①电子防盗门/禁：功能齐全，设施外观完好，24 小时正常运行；系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常；手动开门正常。

②楼宇对讲（含可视）：功能齐全，设施外观完好，24

小时正常运行；对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰。

③电子防越报警（周界报警、电子围栏等）：功能齐全，设施外观完好，24小时正常运行；电子防越报警系统设备工作正常，功能测试符合要求；对受控点设防报警、撤防正常，报警响应时间符合设计要求，报警记录完整；电子防越报警系统设施无障碍物遮挡。

④监控摄像：功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；室内外摄像机安装牢固、规范接线；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰；监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求。

⑤电子巡更：功能齐全，设备外观完好，24小时正常运行；电子巡更系统设备运行正常，打印机工作正常；数据采集功能正常、记录完整。

⑥信息发布系统：功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；信息发布系统设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合要求；背景广播音响系统设备运行正常，声音清晰。

⑦行人门禁闸机系统：功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；闸机门机启闭正常，电子门锁工作正常。

⑧车辆道闸系统：功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；车辆道闸系统运行正常；红外线传感器、计时、

监控装置功能可靠；车牌识别系统联网图像传递信息正常。

### 3、消防系统

- ①消防系统养护应符合 GB25201 和 GA1283 的要求；
- ②功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行；
- ③消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；
- ④消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充；
- ⑤按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态；
- ⑥楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常；
- ⑦室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。

### 4、升降设备系统

- ①电梯维护保养应符合 TSGT5002 和 GB/T18775 的要求；
- ②电梯系统应每年进行 1 次年检、限速器应 2 年校验 1 次（运行超过 15 年的应每年检测校验），并取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全；
- ③呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢内应张贴救助电话和乘客须知，并设有应急呼叫按钮；
- ④发生电梯维修故障，应在 30 分钟到现场。

### 5、给排水系统

- ①二次供水设施：

已移交供水企业管养的：供水水泵的日常操作；对二次供水设施运行情况定期进行日常巡视；对供水管道漏水等突发事件实施前期应急处置。

未移交供水企业管养的：除上一款服务内容之外，还要做到供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；水箱及蓄水池实行双人双锁管理；定期做好维护保养工作，记录完整；管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好；压力正常，表具数据准确；水箱、蓄水池每年清洗不少于二次，水质监测每季度一次，水质应符合 GB5749 和 DB31/T1091 要求。

②各类排水泵及管网：功能齐全，设施设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢；定期做好维护保养工作，记录完整；窨井盖完好，保持污水排放畅通；集水井保持结构完好、井盖完整。

③二级生化处理：二次生化处理设施设备使用功能完好；定期做好维护保养工作，记录完整。

## 6、空调系统

①空调系统应定期维护，确保其工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

②空调系统开启前测试运行控制和安全控制功能正常，运行技术参数符合规定要求，记录齐全；

③清洗消毒工作应符合 WS/T394 和 WS/T396 的要求；



④采用水质为冷媒的，其水质应符合 WS/T394 要求。

## 九、风险管控及突发事件应对

### （一）风险管控

建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动，购买公众责任险，降低风险，减少损失。

### （二）预防管理

1、根据项目特点，识别并制定可能发生的各类突发事件，并充分考虑到管理区域内孤寡老人、残疾人、瘫痪病人等行动不便人员，制定相应的应急预案。内容包括但不限于：

- 防爆；
- 疫情；
- 火灾；
- 高空坠物（外墙墙面、花盆等）；
- 严重设备事故（包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等）；
- 治安；
- 自然灾害。

2、物业服务单位应当按照应急预案，落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备，建立应急物资、装备的配备及其使用档案，并对应急物资、装备进行定期检测和维护，使其处于适用状态。

3、物业服务单位应制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练，保留预案演练的相关记录。

4、物业服务单位应定期评审并修订应急预案，特别是发生应急情况和预案演练后，包括：人员的能力、预案的有效性、物资装备的满足程度等；保留预案评审等相关记录。

5、主出入口、问询处等公共区域宜摆放供业主和使用人取阅防灾、抗灾、救灾的宣传资料。

### **（三）突发事件应对**

1、突发事件发生时，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作；

2、突发事件处置结束后，应当对应急预案实施情况进行总结评估，编制突发事件处置报告，并向业主或相关行政主管部门报告。

---

上海市房屋管理局办公室

2025年1月13日印发

---